

## 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

Инструкция по охране труда и технике безопасности для проведения Демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия	5
Инструкция по охране труда для участников	6
Общие требования охраны труда	6
Требования охраны труда перед началом выполнения работ	8
Требования охраны труда во время выполнения работ	10
Требования охраны труда в аварийных ситуациях	12
Требование охраны труда по окончании работ	13
Инструкция по охране труда для экспертов	14
Общие требования охраны труда	14
Требования охраны труда перед началом работы	15
Требования охраны труда во время работы	16
Требования охраны труда в аварийных ситуациях	18
Требование охраны труда по окончании выполнения работы	19
Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.1-2022-2024	20
Паспорт комплекта оценочной документации	20
Описание	20
Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта	22
Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке	26
Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобалльной шкалы в пятибалльную	26
Список оборудования и материалов, запрещённых на площадке (при наличии)	27
Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.	28
Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.	29
Необходимые приложения	37
Универсальный план застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия	122
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия	38
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия	39
Образец задания	40

Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.2-2022-2024	41
Паспорт комплекта оценочной документации	42
Описание	42
Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта	44
Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке	47
Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобальной шкалы в пятибалльную	47
Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)	48
Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.	49
Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.	50
Необходимые приложения	59
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия	60
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия	61
Образец задания	62
Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.3-2022-2024	64
Паспорт комплекта оценочной документации	64
Описание	64
Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта	66
Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке	71
Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобальной шкалы в пятибалльную	71
Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)	72
Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.	73
Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.	74
Необходимые приложения	90
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия	91

План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия	92
Образец задания	93
Комплект оценочной документации паспорт КОД 1.4-2022-2024	96
Паспорт комплекта оценочной документации	96
Описание	96
Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта	98
Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания, и минимальное количество рабочих мест на площадке	103
Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобальной шкалы в пятибалльную	103
Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)	104
Детальная информация о распределении баллов и формате оценки.	105
Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена.	
	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Необходимые приложения	117
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия	118
План застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия	119
Образец задания	120

# **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

1.1.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

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

- - прошедшие инструктаж по охране труда по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности»;
- - ознакомленные с инструкцией по охране труда;
- - имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента, приспособлений совместной работы на оборудовании;
- - не имеющие противопоказаний к выполнению экзаменационных заданий по состоянию здоровья.

1.2. В процессе выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения 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;

1.3. Участник для выполнения экзаменационного задания использует инструмент:

<b>Наименование инструмента</b>	
<b>использует самостоятельно</b>	<b>использует под наблюдением эксперта или назначенного ответственного лица старше 18 лет:</b>
ножницы	
степлер	

1.4. Участник для выполнения экзаменационного задания использует оборудование:

<b>Наименование оборудования</b>	
<b>использует самостоятельно</b>	<b>выполняет экзаменационное задание совместно с экспертом или назначенным лицом старше 18 лет:</b>
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

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

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

В случае возникновения несчастного случая или болезни участника, об этом немедленно 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.

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

Несоблюдение участником норм и правил ОТ и ТБ 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:

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

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

2.2. Подготовить рабочее место:

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

- Внимательно изучить содержание и порядок проведения



практического экзаменационного задания, а также приемы его выполнения.

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

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

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

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

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

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

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

- осмотреть и привести в порядок рабочее место,
- убедиться в достаточности освещенности;
- проверить (визуально) правильность подключения инструмента и оборудования в электросеть;
- проверить правильность установки стола, стула, положения оборудования и инструмента, при необходимости, обратиться к эксперту для устранения неисправностей в целях исключения неудобных поз и длительных напряжений тела.

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

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

### **3. Требования охраны труда во время выполнения работ**

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

<b>Наименование инструмента/оборудования</b>	<b>Требования безопасности</b>
Моноблок	- на системном блоке не должно находиться посторонних предметов, - недопустимо включать персональный компьютер в удлинители и розетки, в которых отсутствует заземляющая шина, - запрещается начинать работу в помещениях с повышенной влажностью, а также в случае, если рядом

	<p>присутствуют открытые источники влажности (лужи, мокрый пол).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нельзя очищать поверхность компьютера от загрязнений, когда он находится во включенном состоянии;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <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 отключения устройства из сети.</li> </ul>
Детектор банкнот	<ul style="list-style-type: none"> <li>- не допускайте попадания влаги, металлических предметов внутрь,</li> </ul> <p>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>

### 3.2. При выполнении экзаменационных заданий и уборке рабочих мест:

- необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами, не отвлекать других участников;
- соблюдать настоящую инструкцию;
- соблюдать правила эксплуатации оборудования, механизмов и

инструментов, не подвергать их механическим ударам, не допускать падений;

- поддерживать порядок и чистоту на рабочем месте;
- рабочий инструмент располагать таким образом, чтобы исключалась возможность его скатывания и падения;
- выполнять экзаменационные задания только исправным инструментом;

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

#### **4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях**

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

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

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

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

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

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

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

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении

признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

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

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

## **5. Требование охраны труда по окончании работ**

После окончания работ каждый участник обязан:

5.1 Привести в порядок рабочее место.

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

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

## Инструкция по охране труда для экспертов

### 1. Общие требования охраны труда

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

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

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

- инструкции по охране труда и технике безопасности;
- правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения и планов эвакуации.
- расписание и график проведения экзаменационного задания, установленные режимы труда и отдыха.

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

- электрический ток;
- статическое электричество, образующееся в результате трения движущейся бумаги с рабочими механизмами, а также при некачественном заземлении аппаратов;
- шум, обусловленный конструкцией оргтехники;
- химические вещества, выделяющиеся при работе оргтехники;
- зрительное перенапряжение при работе с ПК.

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

Психологические:

-чрезмерное напряжение внимания, усиленная нагрузка на зрение

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

- F 04 Огнетушитель

- E 22 Указатель выхода



- Е 23 Указатель запасного выхода



- ЕС 01 Аптечка первой медицинской помощи



- Р 01 Запрещается курить



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

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

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

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

## **2. Требования охраны труда перед началом работы**

Перед началом работы Эксперты должны выполнить следующее:

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

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

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

- осмотреть рабочие места экспертов и участников;

- привести в порядок рабочее место эксперта;
- проверить правильность подключения оборудования в электросеть;
- осмотреть инструмент и оборудование участников в возрасте до 18 лет, участники старше 18 лет осматривают самостоятельно инструмент и оборудование.

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

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

### **3. Требования охраны труда во время работы**

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

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

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

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

3.4. Во избежание поражения током запрещается:

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

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

3.6. Эксперту во время работы с оргтехникой:

- обращать внимание на символы, высвечивающиеся на панели оборудования, не игнорировать их;
- не снимать крышки и панели, 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.

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

3.8. Запрещается:

- устанавливать неизвестные системы паролирования и самостоятельно проводить переформатирование диска;

- иметь при себе любые средства связи;
- пользоваться любой документацией кроме предусмотренной экзаменационным заданием.

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

3.10. При наблюдении за выполнением экзаменационного задания участниками Эксперту:

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

#### **4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях**

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

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

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

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

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

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

При возгорании одежды попытаться сбросить ее. Если это сделать не 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.

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

При происшествии взрыва необходимо спокойно уточнить обстановку и действовать по указанию должностных лиц, при необходимости эвакуации, эвакуировать участников и других экспертов экзаменационной площадки, взять с собой документы и предметы первой необходимости, при передвижении соблюдать осторожность, не трогать 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:

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

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

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

## 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 (КОД1.1)

№ 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)	НЕТ
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	Промежуточная
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>- Техника 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, утвержденные формы строгой отчетности);</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 с штатными и экстраординарными ситуациями;</li> <li>- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;</li> <li>- оказывать первую доврачебную медицинскую помощь;</li> <li>- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;</li> <li>- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;</li> </ul>	2,60

		<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 и продажи услуг;</li> <li>- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.</li> </ul>	
2	<p style="text-align: center;">Забота о госте и навыки межличностного общения</p>	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;</li> <li>- особенности межкультурной коммуникации с гостями;</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 коллегами, партнерами 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 специальные запросы.</li> </ul>	<b>6,30</b>
4	<p style="text-align: center;">Заселение</p>	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;</li> <li>- процедуры выдачи ключей, виды ключей;</li> <li>- требования к регистрации гостей;</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 приема и хранения багажа и ценных вещей.</li> </ul> <p>Специалист должен уметь:</p>	<b>4,20</b>

		<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 расчетов с гостями;</li> <li>- предлагать помощь сотрудникам отеля относительно доставки багажа в номер.</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 пользовании дополнительными платными услугами;</li> <li>- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;</li> <li>- статистику загрузки 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 счет вручную для денежных средств;</li> <li>- проводить процедуры передачи смены;</li> <li>- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.</li> </ul>	2,20
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> </ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания;</li> <li>- применять техники активных продаж: up-sale</li> <li>- осуществлять заказ дополнительных услуг</li> </ul>	0,70
8	Процедура выселения	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- время выезда;</li> <li>- процедуры выставления счетов при выезде гостя;</li> <li>- различные типы оплаты;</li> </ul>	1,00



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- прием и хранение денежных средств;</li> <li>- работу с дебетовыми и кредитными картами;</li> <li>- процедуры расчетов с корпоративными компаниями;</li> <li>- порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем;</li> <li>- учёт любых возмещений ущерба;</li> <li>- документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;</li> <li>- ускоренная регистрация при процедуре отъезда;</li> <li>- процедуры и политика позднего выезда;</li> <li>- как управлять регистрацией отъезда для больших групп.</li> </ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;</li> <li>- управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;</li> <li>- управлять выездом для больших групп;</li> <li>- получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;</li> </ul> <p>гарантия при заезде расчет при выезде</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.</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 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. Расчёт 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 стобальной 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, запрещённых 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.

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

## 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 автоматич ески)	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 демонстрационн о 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 демонстрационн о 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	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 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.

					эксперта о завершении и результатах проверки.б. 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 взаимодействияб. 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 взаимодействия5. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе о распределении ролей .	к работе не привлекаются

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 эксперта 3. 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	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	1. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс google classroom (или аналог)2. Демонстрируют с помощью веб-камеры через выбранный ресурс

					<p>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>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	<p>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 и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог) в нужный раздел6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе</p>	<p>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 ТБ и ОТ путем использования</p>



					об ознакомлении с ТБ и ОТ участников ДЭ через выбранный ресурс google classroom (или аналог)	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	1 1:50:00	1:30:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола	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 ДЭ3. 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)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	1. Наблюдение / участие в процессе жеребьевки в зависимости от организации процесса2. Знакомство с оценочными материалами и заданием на выбранном ресурсе google classroom (или аналог), вопросы главному эксперту3. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или 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

					<p>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)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 (С1)	9:00:00	14:30:00	5:30:00	Выполнение модуля 1,2,3,4 : Модуль 1 и 2 выполняется участниками № 1-4 последовательно на площадке Front office ( 120 минут - по 30 минут на 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 наблюдают за закрепленными участниками ДЭ (с помощью программы совместной удаленной работы, через выбранный ресурс для трансляции рабочего стола и ресурса дистанционного взаимодействия (Zoom или	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

				<p>Модуль 3,4 выполняется участниками №5-8 в зоне back office в течении 120 минут, паралельно, затем модуль 1 и 2 выполняется участниками №5-8 последовательно на площадке Front office ( 120 минут - по 30 минут на участника)</p> <p>Модуль 3,4 выполняется участниками №1-4 в зоне back office в течении 120 минут, паралельно)</p>	<p>аналог))3. Технический администратор площадки по необходимости обеспечивает техническую поддержку4. Главный эксперт обеспечивает контроль окончания выполнения задания</p>	<p>эксперту о завершении отправки выполненного задан</p>
День 1 (С1)	14:30:00	15:30:00	1:00:00	<p>Подведение итогов С1, оценка выполненной работ участников, Е35Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей, оценка выполненных заданий</p>	<p>1. Обсуждение с экспертной группой дня С1, оценка выполненных заданий через систему совместной работы2. . 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 необходимости4. Главный эксперт заносит оценки в систему CIS после получения заполненных Google / онлайн</p>	<p>к работе не привлекаются</p>

					форм / других ресурсов на каждого участника	
День 1 (С1)	15:30:00	16:30:00	1:00:00	Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола	<p>1. Линейные эксперты заполняют Протокол о блокировки оценок, путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог)).</p> <p>2. Линейные эксперты загружают протокол на выбранный ресурс google classroom (или аналог).</p> <p>3. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки заполненного протокола на выбранный ресурс</p>	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.

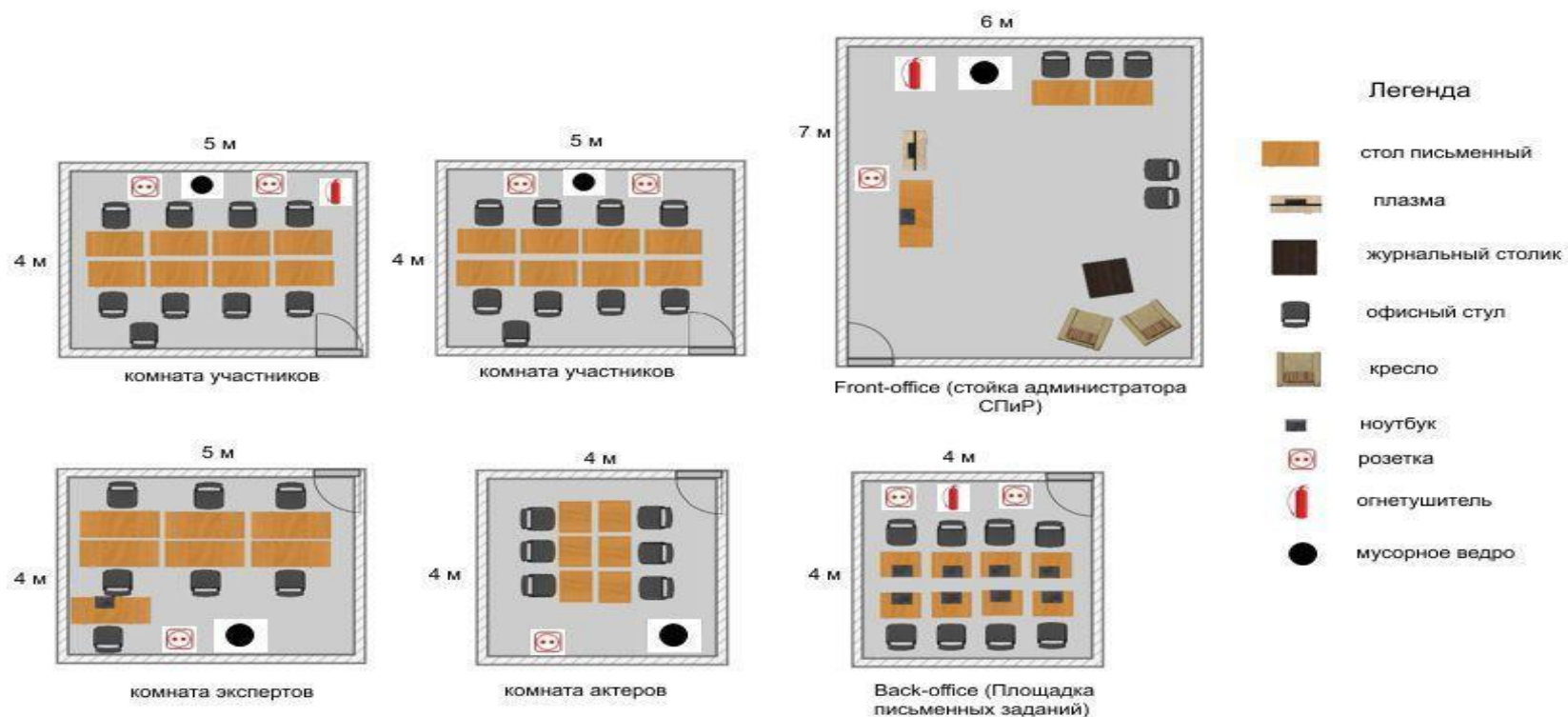
**Приложение 5.** План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена.

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

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

Формат проведения ДЭ: **очный**

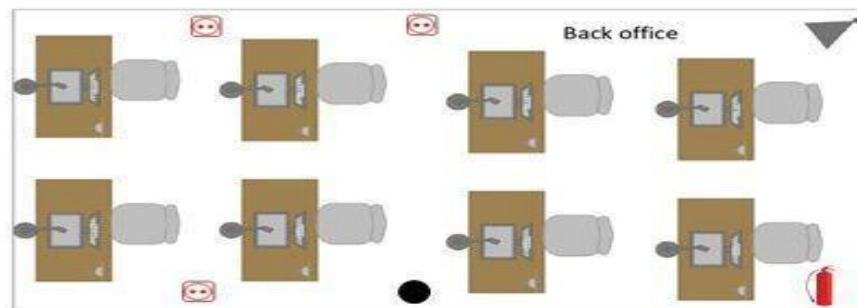
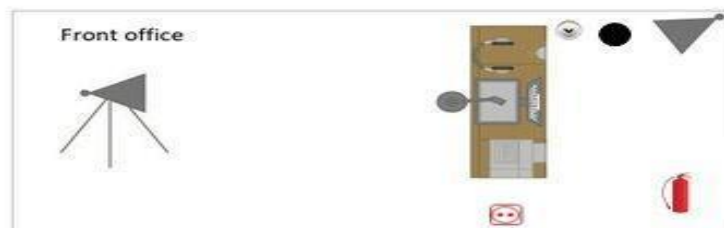
Общая площадь площадки: 114 м<sup>2</sup>



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

Формат проведения ДЭ: распределённый

Общая площадь площадки: \_\_114\_м2



### Легенда

	Стойка ресепшен		МФУ
	Стол офисный		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
			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 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 1: А1 Заезд

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

### Описание модуля 2: В1 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 3: С1 Разработка листа оценки процедуры заезд по брони**

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

### **Описание модуля 4: D1 Расписание СПИР**

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

### **Необходимые приложения**

Приложение - Сценарий для актеров, содержащий все варианты;

Приложение - Письменные задания.

### 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)	НЕТ
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	Промежуточная
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>--Правила проживания в отеле;</li> <li>--Техника безопасности и охраны труда;</li> <li>-- Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.</li> </ul> </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>- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;</li> <li>- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;</li> <li>- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;</li> <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</li> </ul>	1,6

		<p>должностными инструкциями;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>Специалист должен знать и понимать:- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;- особенности межкультурной коммуникации с гостями;- этику общения;- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;- стандарты внешнего вида сотрудников отеля. Специалист должен уметь:- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;- предоставлять туристическую информацию;- поддерживать профессиональные отношения с коллегами, партнёрами и потребителями;- корректно обрабатывать получаемую информацию;- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;- применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;- своевременно реагировать на специальные запросы</p>	3,70
3	Процедура бронирования	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;</li> <li>- каналы прямых и непрямых продаж;</li> <li>- технологию работы с автоматизированными системами управления;</li> <li>- тарифную политику;</li> <li>- виды бронирования;</li> <li>- способы гарантирования и аннулирования бронирования;</li> <li>- основные финансовые показатели деятельности отеля;</li> <li>- политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнёрами.</li> </ul>	8,70
5	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	<p>Специалист должен знать и понимать:- механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;- статистику загруженности номерного фонда;- механизмы информирования</p>	0,60

		<p>гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;- процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;- важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;- особенности работы с банковскими картами.Специалист должен уметь:- эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;- вести счёт вручную для денежных средств;- проводить процедуры передачи смены;- принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.</p>	
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> </ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания;</li> <li>- применять техники активных продаж</li> <li>- осуществлять заказ дополнительных услуг</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 расчетов с гостями;</li> <li>· предлагать помощь сотрудникам отеля относительно доставки багажа в номер.</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</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 стобальной 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.

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

## 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 мероприяти я (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Окончание мероприяти я (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
Подготовительны й (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
Подготовительны й (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 4. Заполнение и загрузка документации экспертной группой	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.

					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 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 взаимодействия 3. Используемые ресурсы: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия 4. Способ загрузки: облачные хранилища	к работе не привлекаются

					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	<p>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</p> <p>2. Приветственное слово главного эксперта</p> <p>3. Работа технического администратора площадки с участниками ДЭ по обучению работе с выбранными ресурсами:</p> <p>4. Платформа для дистанционного взаимодействия google classroom (или аналог)</p> <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>1. Прибытие на площадку ЦПДЭ</p> <p>2. Подключение к выбранному ресурсу в указанное время</p> <p>3. Знакомство с главным экспертом</p> <p>4. Работа с техническим администратором площадки и с ресурсами:</p> <p>5. Платформа для дистанционного взаимодействия google classroom (или аналог)</p> <p>6. Программное 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</p>

						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 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	<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</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс дистанционного</li> </ol>

				<p>безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении</p>	<p>взаимодействия (Zoom или аналог)</p> <ol style="list-style-type: none"> <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>	<p>взаимодействия (Zoom или аналог)</p> <ol style="list-style-type: none"> <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>
	10:20:00	11:50:00	1:30:00	<p>Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с</p>	<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> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Наблюдение / участие в процессе жеребьевки в зависимости от организации процесса</li> </ol>

			<p>рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола</p>	<p>2. Знакомство с оценочными материалами и заданием его на выбранном ресурсе google classroom (или аналог), ответы на вопросы от участников ДЭ</p> <p>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)</p> <p>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)</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>2. Знакомство с оценочными материалами и заданием на выбранном ресурсе google classroom (или аналог), вопросы главному эксперту</p> <p>3. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем использования ПО для совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог))</p> <p>4. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</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</p>
--	--	--	--	--	---

						ресурс google classroom (или аналог) 9. Знакомство с закрепленными линейными экспертами
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 (С1)	9:00:00	11:00:00	2:00:00	Выполнение модуля 1,2 Модули выполняются посменно : (участники №1-4 выполняют модуль 1 последовательно в зоне front office (15 мин на участника) участники №5-8 выполняют паралельно back-office (60 минут), затем участники №5-8 выполняют модуль 1 последовательно в зоне front office (15 мин на участника) участники №1-4 выполняют	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



				паралельно back-office (60 минут)		
День 1 (С1)	11:30:00	13:30:00	2:00:00	Выполнение модуля 3,4 Модули выполняются всеми участниками в зоне back -office 3 модуль -60 минут и затем 4 модуль -60 минут.	<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>
День 1 (С1)	13:30:00	14:30:00	1:00:00	Подведение итогов С1, 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 С1, 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 (С1)	14:30:00	15:30:00	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.

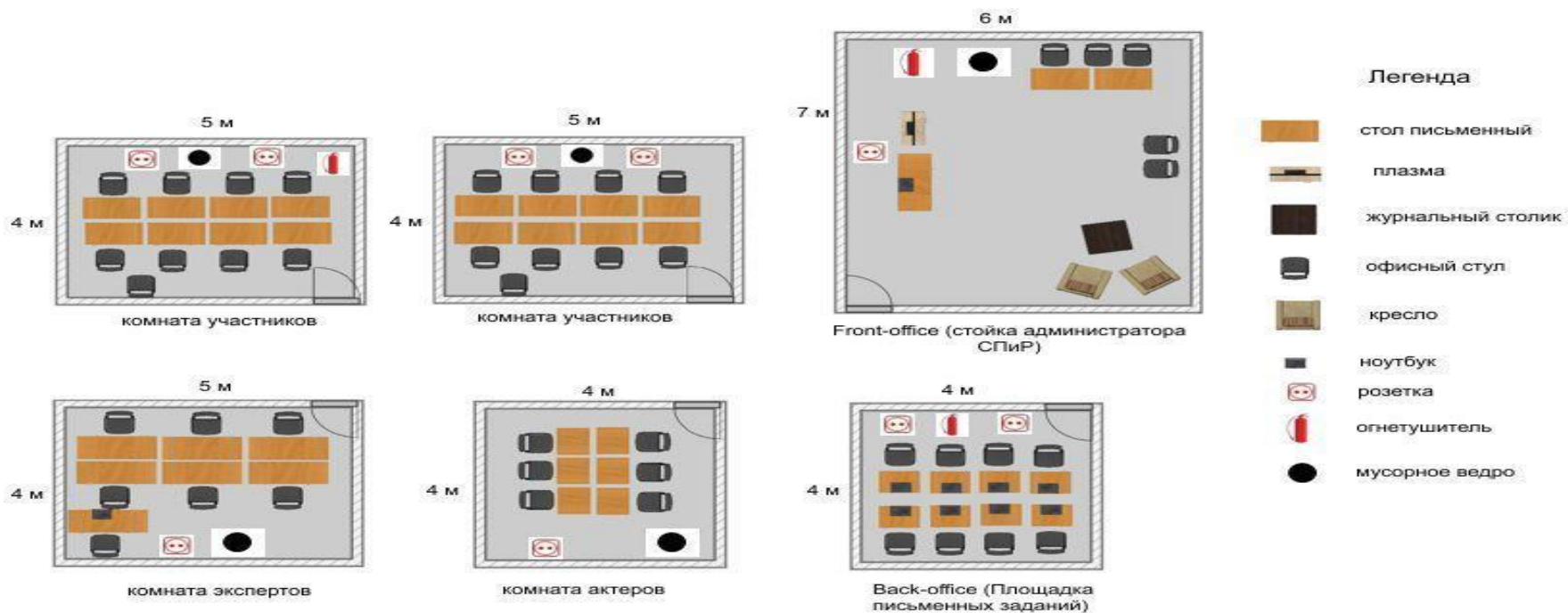
**Приложение 5.** План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена.

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

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

Формат проведения ДЭ: **очный**

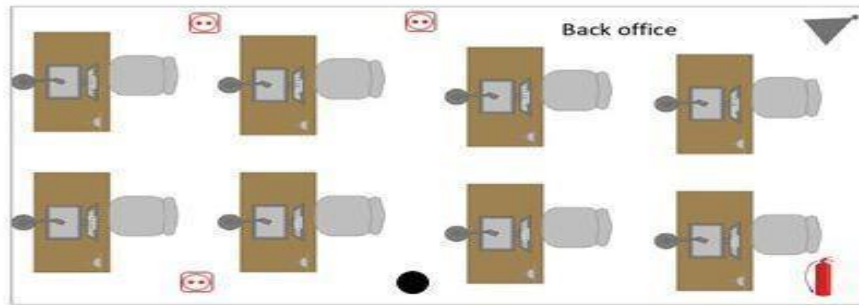
Общая площадь площадки: 114 м<sup>2</sup>



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

Формат проведения ДЭ: распределённый

Общая площадь площадки: \_\_114\_м2



## Легенда

- |  |                               |  |                                   |
|--|-------------------------------|--|-----------------------------------|
|  | Стойка ресепшен               |  | МФУ                               |
|  | Стол офисный                  |  | 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                           |
|  |                               |  | 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 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 1: А1 Бронирование по телефону

Бронирование номерного фонда

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

### Описание модуля 2: В1 Рецензирование

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 3: С1 Расчет KPI и сравнение и анализ с плановыми показателями**

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 задания.

### **Описание модуля 4: D1 Ответ на запрос бронирования гостя + proforma invoice**

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, содержащий все варианты.

Приложение - Письменные задания.

## 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)	Статус НОК
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	ГИА
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:               <ul style="list-style-type: none"> <li>--Правила проживания в отеле;</li> <li>--Техника безопасности и охраны труда;</li> <li>-- Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.</li> </ul> </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>- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;</li> <li>- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;</li> <li>- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;</li> <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</li> </ul>	5,50

		<p>должностными инструкциями;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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	<p>Забота о госте и навыки межличностного общения</p>	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;</li> <li>- особенности межкультурной коммуникации с гостями;</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 с коллегами, 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 специальные запросы</li> </ul>	10,60
3	<p>Процедура бронирования</p>	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;</li> <li>- каналы прямых и непрямых продаж;</li> <li>- технологию работы с автоматизированными системами управления;</li> <li>- тарифную политику;</li> <li>- виды бронирования;</li> <li>- способы гарантирования и аннулирования бронирования;</li> </ul>	6,80

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные финансовые показатели деятельности 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>- использовать различные способы бронирования номерного фонда;</li> <li>- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; - работать с комментариями к бронированию;</li> <li>- использовать программное обеспечение для совершения бронирования.</li> </ul>	
4	Заселение	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;</li> <li>- процедуры выдачи ключей, виды ключей;</li> <li>- требования к регистрации гостей;</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 приема и хранения багажа и ценных вещей</li> </ul> <p><b>Специалист должен уметь:</b></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 расчетов с гостями;</li> <li>- предлагать помощь сотрудникам отеля относительно доставки багажа в номер.</li> </ul>	3,40
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 загрузки 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</li> </ul>	3,10

		<p>средствами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;</li> <li>· особенности работы с банковскими картами. Специалист должен уметь:</li> <li>· Использовать стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;</li> <li>· вести счет вручную для денежных средств;</li> <li>· проводить процедуры передачи смены;</li> <li>· принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.</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> </ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания;</li> <li>- применять техники активных продаж</li> <li>- осуществлять заказ дополнительных услуг</li> </ul>	1,40
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 решения 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. Специалист должен уметь:</li> <li>· демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;</li> <li>· воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;</li> <li>· задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;</li> <li>· проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия);</li> </ul>	1,50

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации;</li> <li>· передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.</li> </ul>	
8	Процедура выселения	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· время выезда;</li> <li>· процедуры выставления счетов при выезде гостя;</li> <li>· различные типы оплаты;</li> <li>· прием и хранение денежных средств;</li> <li>· работу с дебетовыми и кредитными картами;</li> <li>· процедуры расчетов с корпоративными компаниями;</li> <li>· порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем;</li> <li>· учёт любых возмещений ущерба;</li> <li>· документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;</li> <li>· ускоренная регистрация при процедуре отъезда;</li> <li>· процедуры и политика позднего выезда;</li> <li>· как управлять регистрацией отъезда для больших групп. Специалист должен уметь:</li> <li>· регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;</li> <li>· управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;</li> <li>· управлять выездом для больших групп;</li> <li>· получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; гарантия при заезде</li> <li>· расчет при выезде</li> <li>· формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.</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. Расчёт 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 столбальной шкалы в пятибалльную

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

Таблица 4. Рекомендуемая схема перевода результатов демонстрационного экзамена из стобальной 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 1: Выезд с бронированием	Выезд с бронированием	0:25:00	1,2,3,5,6,8,	2,10	8,50	10,60
2	Модуль 2: Заселение walk in	Заселение walk in	0:15:00	1,2,3,4,6,	2,40	6,10	8,50
3	Модуль 3: Жалоба гостя требующая разъяснений	Жалоба гостя требующая разъяснений	0:05:00	1,2,5,7	0,70	2,00	2,70
4	Модуль 4: Туристская информация	Туристская информация	0:05:00	1,2,5,7	2,00	1,30	3,30
5	Модуль 5: Распределение номерного фонда на заезд	Распределение номерного фонда на заезд	1:00:00	1,2,3	0,60	1,10	1,70
6	Модуль 6: Расписание сотрудников СПИР	Расписание сотрудников СПИР	1:00:00	1	0,00	1,60	1,60
7	Модуль 7: КРІ	КРІ	1:00:00	3	0,00	1,80	1,80
8	Модуль 8: NA	NA	0:40:00	1,2	1,10	2,00	3,10
<b>Итого</b>	-	-	4:30:00	-	8,90	24,40	33,30

## 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 мероприяти я (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Окончание мероприяти я (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
Подготовительны й (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 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 / IT 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</li> </ol>

				<p>трансляции рабочего стола (OBS или аналог);</p> <p>8. Облачное хранилище Google Диск или аналог</p>	<p>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)	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</li> </ol>
------------------------	---------	---------	---------	---	--	---

						google classroom (или аналог)
--	--	--	--	--	--	----------------------------------

<p>Подготовительный (С-1)</p>	<p>9:50:00</p>	<p>10:20:00</p>	<p>0:30:00</p>	<p>Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении</p>	<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> </ol>
-------------------------------	----------------	-----------------	----------------	--	---	--





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 выбранный ресурс google classroom (или аналог)</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</li> </ol>
------------------------	----------	----------	---------	---	---	--

					7. Знакомство линейных экспертов с закрепленными за ними участниками ДЭ	<p>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	1. Работа главного эксперта над проверкой всех протоколов за «Подготовительный день»	1. Отключение от видео связи

				«Подготовительный день»		
День 1 (С1)	8:00:00	8:30:00	0:30:00	Сбор конкурсантов 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, 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 совместной удаленной работы google classroom (или</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</li> </ol>

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

						google classroom (или аналог)
День 1 (С1)	8:30:00	12:30:00	4:00:00	<p>Выполнение модуля 1, 5,6, (поменное выполнение):</p> <p>Модуль 1 выполняется участниками №1-4 последовательно (25 мин на участника) 100 минут, в зоне front - office, участниками №5-8 выполняется модуль 5,6 в зоне back -office паралельно (модуль 5- 60 минут модуль 6-60 минут), затем Модуль 1 выполняется участниками №5-8 последовательно (25 мин на участника) 100 минут, в зоне front - office, участниками №1-4 выполняется модуль 5,6 в зоне</p>	<p>1. Старт на начало выполнения задания дает главный эксперт через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) и направляет первый блок заданий участникам</p> <p>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))</p> <p>3. Технический администратор площадки по необходимости обеспечивает техническую поддержку</p> <p>4. Главный эксперт обеспечивает контроль окончания выполнения задания</p>	<p>1. Участники приступают к выполнению задания согласно КОД по компетенции УСТНО и письменно</p> <p>2. Загрузка участниками выполненных письменных заданий на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>3. Сообщение главному эксперту о завершении отправки выполненного задан</p>

				back -office паралельно ( модуль 5- 60 минут модуль 6-60 минут)		
День 1 (С1)	13:00:00	19:00:00	6:00:00	<p>Выполнение модуля 2, 3,4,7,8 (поменное выполнение): Модуль 7,8 выполняется всеми участниками №1-8 паралельно в зоне бэк офис back-office (7 модуль 60 минут 8 модуль -30 минут подготовка), затем участники №1-4 последовательно вызываются в зону front - office для выполнения модулей 2,3,4 и защиты модуля 8 ( 2 модуль -15 минут,</p>	<p>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</p>	<p>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 задан</p>

				3 модуль -5 минут, 4 модуль -5 минут, защита 8 модуля - 10 минут) на участника 35 минут.		
День 1 (С1)	19:00:00	19:30:00	0:30:00	Подведение итогов С1, оценка выполненной работ участников  Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей, оценка выполненных заданий	1. Обсуждение с экспертной группой дня С1, 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 СIS после получения заполненных Google / онлайн форм / других ресурсов на каждого участника	к работе не привлекаются



День 1 (С1)	19:30:00	20:00:00	0:30:00	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 блокировке 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.

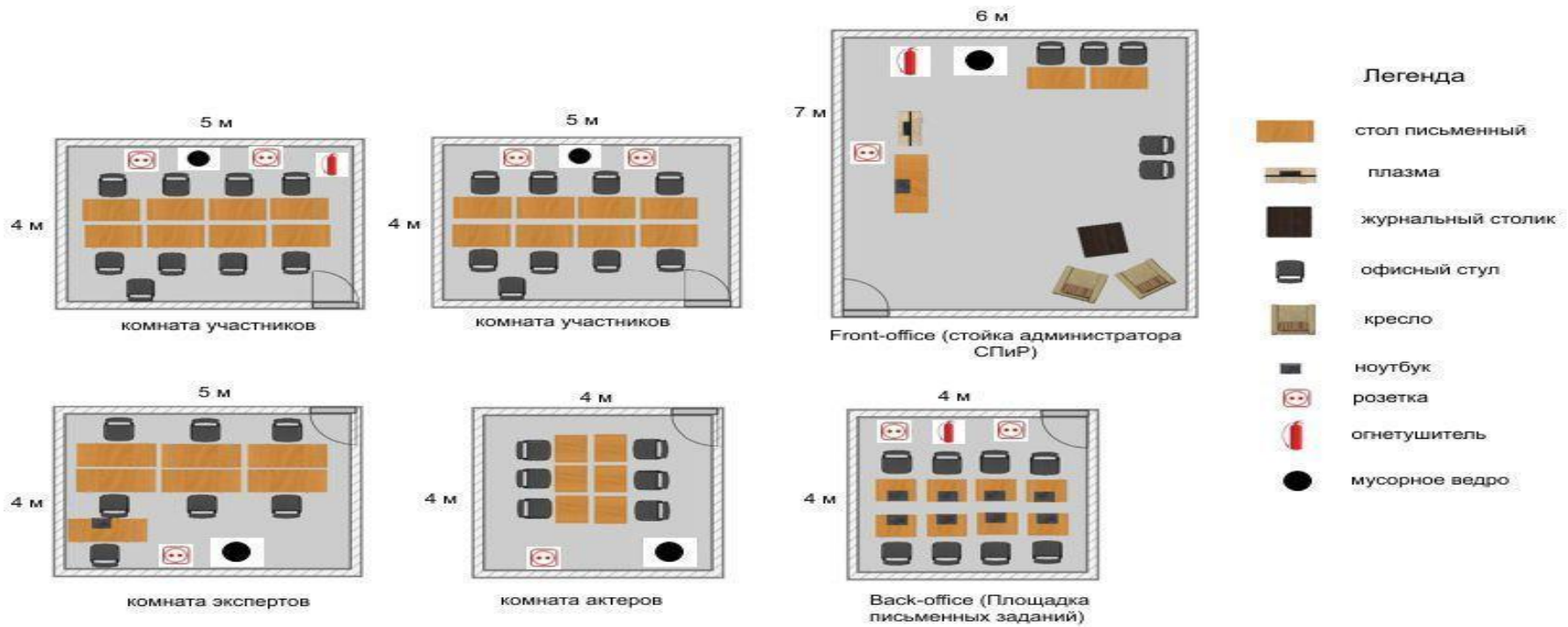
**Приложение 5.** План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена.

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

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

Формат проведения ДЭ: **очный**

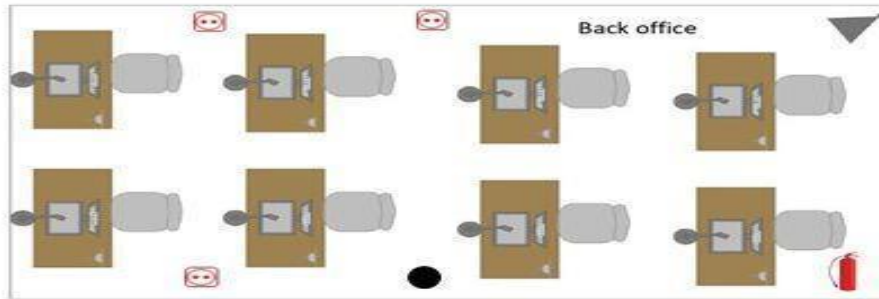
Общая площадь площадки: 114 м<sup>2</sup>



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

Формат проведения ДЭ: распределённый

Общая площадь площадки: \_\_114\_м2



## Легенда

- |  |                               |  |                                   |
|--|-------------------------------|--|-----------------------------------|
|  | Стойка ресепшен               |  | МФУ                               |
|  | Стол офисный                  |  | 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                           |
|  |                               |  | 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 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 1: А1 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 2: В1 Заселение 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 3: С1 Жалоба гостя требующая разъяснений**

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

### **Описание модуля 4: D1 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 5: E1 Распределение номерного фонда на заезд**

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 6: F1 Расписание сотрудников СПИР**

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

### **Описание модуля 7: 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 8: NA**

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

### **Необходимые приложения**

Приложение - Сценарий для актеров, содержащий все варианты;

Приложение - Письменные задания.



## 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)	Статус НОК
10	Вид аттестации, для которой подходит данный КОД	Промежуточная
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><b>Специалист должен знать и понимать:</b>- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: --Правила проживания в отеле; --Техника безопасности и охраны труда; -- Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утверждённые формы строгой отчётности);- технологический цикл обслуживания гостей;- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;- правила деловой коммуникации(вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).</p> <p><b>Специалист должен уметь:</b>- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;- соблюдать политику конфиденциальности;- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.</p>	4,30
2	Забота о госте и навыки межличностного общения	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;</li> <li>- особенности межкультурной коммуникации с гостями;</li> <li>- этику общения;</li> <li>- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;</li> </ul>	11,90

		<ul style="list-style-type: none"> <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 с коллегами, 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 специальные запросы</li> </ul>	
3	Процедура бронирования	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;</li> <li>- каналы прямых и непрямых продаж;</li> <li>- технологию работы с автоматизированными системами управления;</li> <li>- тарифную политику;</li> <li>- виды бронирования;</li> <li>- способы гарантирования и аннулирования бронирования;</li> <li>- основные финансовые показатели деятельности 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>- использовать различные способы бронирования номерного фонда;</li> <li>- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; - работать с комментариями к бронированию;</li> <li>- использовать программное обеспечение для совершения бронирования.</li> </ul>	4,10
4	Заселение	<p>Специалист должен знать и понимать:- юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;- процедуры выдачи ключей, виды ключей;- требования к регистрации гостей;- особенности работы с профайлом гостя;- процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;- технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ);- алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей</p> <p><b>Специалист должен уметь:-</b></p>	1,50

		<p>проводить процедуру идентификации личности гостя;- хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;- предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;- регистрировать запросы гостей;- подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;- предлагать помощь сотрудникам отеля относительно доставки багажа в номер.</p>	
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 счет вручную для денежных средств;</li> <li>· проводить процедуры передачи смены;</li> <li>· принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.</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> </ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания;</li> </ul>	2,10

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять техники активных продаж</li> <li>- осуществлять заказ 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 решения 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>· демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;</li> <li>· воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;</li> <li>· задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;</li> <li>· проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия);</li> <li>· обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации;</li> <li>· передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.</li> </ul>	2,40
8	Процедура выселения	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· время выезда;</li> <li>· процедуры выставления счетов при выезде гостя;</li> <li>· различные типы оплаты;</li> <li>· прием и хранение денежных средств;</li> <li>· работу с дебетовыми и кредитными картами;</li> <li>· процедуры расчетов с корпоративными компаниями;</li> <li>· порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем;</li> <li>· учёт любых возмещений ущерба;</li> <li>· документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;</li> <li>· ускоренная регистрация при процедуре отъезда;</li> <li>· процедуры и политика позднего выезда;</li> <li>· как управлять регистрацией отъезда для больших групп.</li> </ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;</li> <li>· управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;</li> <li>· управлять выездом для больших групп;</li> <li>· получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; гарантия при заезде</li> <li>· расчет при выезде</li> <li>· формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.</li> </ul>	1,50

\*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</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

<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 1. Заезд и туристическая информация	Заезд и туристическая информация	0:09:00	1,2,4,6	1,80	3,80	5,60
2	Модуль 2 Помощь гостю во время проживания	Помощь гостю во время проживания	0:03:00	1,2,5	0,90	1,20	2,10
3	Модуль 3. Предоставление информации об отеле	Предоставление информации об отеле	0:03:00	1,2,6	1,80	1,80	3,60
4	Модуль 4. Экстраординарные ситуации	Экстраординарные ситуации	0:03:00	1,2,7	1,20	1,50	2,70
5	Модуль 5. Выезд	Выезд	0:06:00	1,2,5,6,8	1,50	3,80	5,30
6	Модуль 6. Бронирование номерного фонда	Бронирование	0:06:00	1,2,3,6	1,50	4,00	5,50
7	Модуль 7 Ответ на запрос бронирования	Деловая переписка	0:45:00	1,2,3,6,7	0,90	1,70	2,60
8	Модуль 8 Ответ на жалобу гостя	Деловая переписка	0:45:00	1,2,7	0,90	1,50	2,40
<b>Итого</b>	-	-	2:00:00	-	10,50	19,30	29,80

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 мероприяти я (укажите в формате ЧЧ:ММ)	Окончание мероприяти я (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
Подготовительны й (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
Подготовительны й (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 / IT экспертом 2. Проведение регистрации главным экспертом линейных экспертов ДЭ на выбранном электронном ресурсе: 3. Тестирование экспертной группой работоспособности АСУ4.	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 площадке.

					Заполнение и загрузка документации экспертной группой. 5. Оповещение главного эксперта о завершении и результатах проверки. 6. 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	<p>1. Проведение главным экспертом инструктажа Экспертной группы по охране труда и технике безопасности</p> <p>2. Ответы на вопросы линейных экспертов главным экспертом с использованием ресурсов для дистанционного взаимодействия</p> <p>3. Способ подписания: ПО для совместной удаленной работы с документами</p> <p>4. Используемые ресурсы: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия</p> <p>5. Способ загрузки: облачные хранилища или возможности платформы дистанционного взаимодействия</p> <p>6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ экспертов с помощью ПО для совместной удаленной работы с документами.</p>	к работе не привлекаются

Подготовительны й (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
Подготовительны й (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	<p>1. Главный эксперт объясняет порядок регистрации участников демонстрационного экзамена.</p> <p>2. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).</p> <p>3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку его на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации</p>	<p>1. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>2. Демонстрируют с помощью веб-камеры через выбранный ресурс документов, удостоверяющих личность</p> <p>3. Заполняют Протокол о регистрации путем использования ПО для</p>

					<p>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>совместной работы над документами (Google Документы, Acrobat PRO (или аналог));</p> <p>4. Загружают Протоколы на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>5. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p>
Подготовительный (С-1)	09:50:00	10:20:00	0:30:00	<p>Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении</p>	<p>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</p>	<p>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</p>

					и его загрузку на выбранный ресурс google classroom (или аналог) в нужный разделб. 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)
	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	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 ДЭ 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) 4. Проверка главным экспертом	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 аналог)) 4. Загружают на выбранный ресурс google classroom (или аналог)

					<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



<p>День 1 (С1)</p>	<p>08:30:00</p>	<p>09:00:00</p>	<p>0:30:00</p>	<p>Сбор участников на площадке, брифинг экспертов, знакомство экспертов с контекстом заданий.</p>	<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 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)
День 1 (С1)	09:00:00	12:30:00	3:30:00	<p>Выполнение модуля 1, 2,3, 7,8 Выполнение модуля 1,2,3: участники № 1-4; модуля 7,8 участники № 5-8.</p> <p>Выполнение модуля 1,2,3: участники № 5-8; модуля 7,8 участники № 1-4</p>	<p>1. Старт на начало выполнения задания дает главный эксперт через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) и направляет первый блок заданий участникам</p> <p>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))</p> <p>3. Технический администратор площадки по необходимости обеспечивает техническую поддержку</p> <p>4. Главный эксперт обеспечивает контроль окончания выполнения задания</p>	<p>1. Участники приступают к выполнению задания согласно КОД по компетенции УСТнО и письменно</p> <p>2. Загрузка участниками выполненных письменных заданий на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>3. Сообщение главному эксперту о завершении отправки выполненного задан</p>

День 1 (С1)	13:30:00	17:00:00	3:30:00	Выполнение модуля 4,5,6 все участники последовательно	<p>1. Старт на начало выполнения задания дает главный эксперт через выбранный ресурс дистанционного взаимодействия (Zoom или аналог) и направляет первый блок заданий участникам</p> <p>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))</p> <p>3. Технический администратор площадки по необходимости обеспечивает техническую поддержку</p> <p>4. Главный эксперт обеспечивает контроль окончания выполнения задания</p>	<p>1. Участники приступают к выполнению задания согласно КОД по компетенции УСТнО и письменно</p> <p>2. Загрузка участниками выполненных письменных заданий на выбранный ресурс google classroom (или аналог)</p> <p>3. Сообщение главному эксперту о завершении отправки выполненного задан</p>
День 1 (С1)	17:00:00	18:30:00	1:30:00	<p>Подведение итогов С1, оценка выполненной работ участников,</p> <p>Работа экспертов, заполнение форм и оценочных ведомостей, оценка выполненных заданий</p>	<p>1. Обсуждение с экспертной группой дня С1, оценка выполненных заданий через систему совместной работы</p> <p>2. . Работа линейных экспертов по просмотру заданий, заполнение форм и оценочных ведомостей в Google / онлайн форм / других ресурсов</p> <p>3. Технический администратор площадки обеспечивает техническую помощь экспертам по необходимости</p> <p>4. Главный эксперт заносит оценки в систему CIS после получения заполненных Google / онлайн форм / других ресурсов на каждого участника</p>	к работе не привлекаются

День 1 (С1)	18:30:00	19:30:00	1:00:00	<p>Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола</p>	<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
-------------	----------	----------	---------	--	---	--------------------------

## **7. 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.

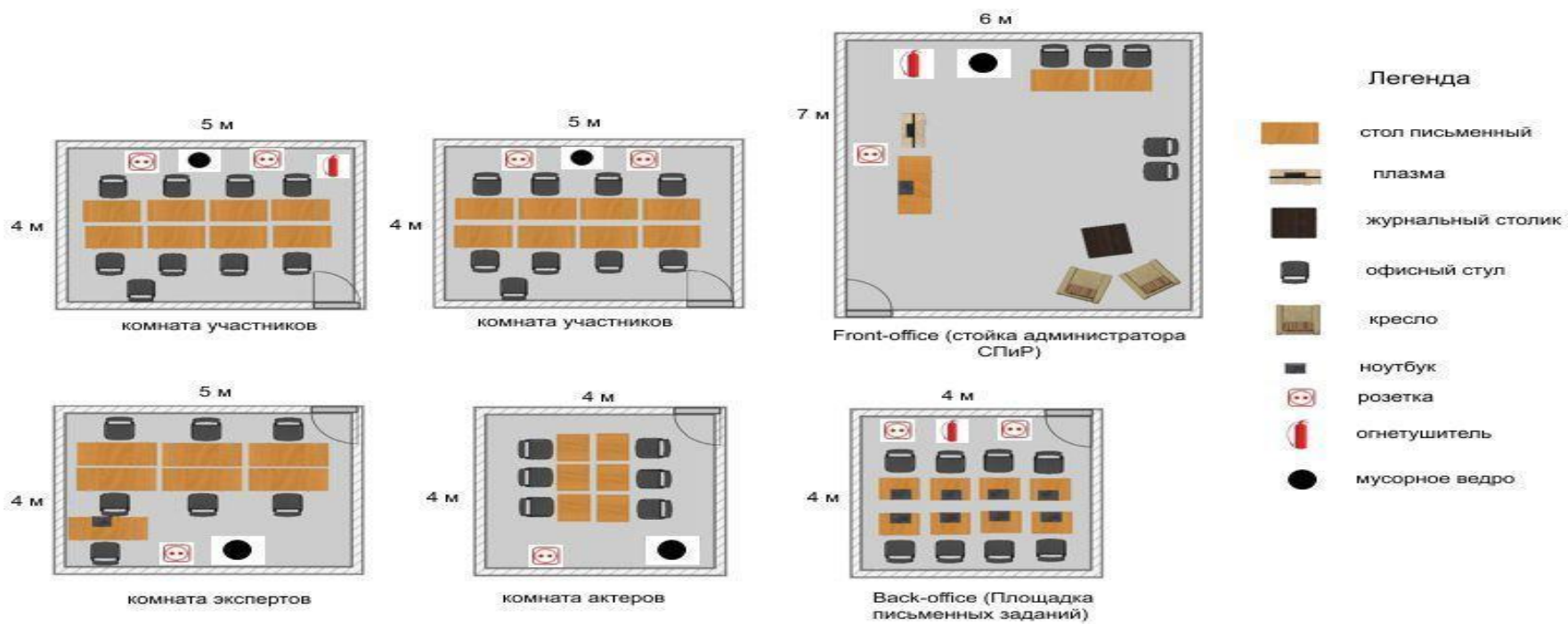
**Приложение 5.** План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена.

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

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

Формат проведения ДЭ: **очный**

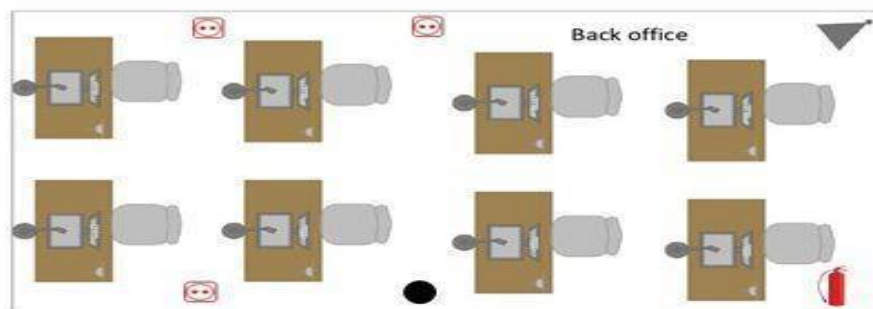
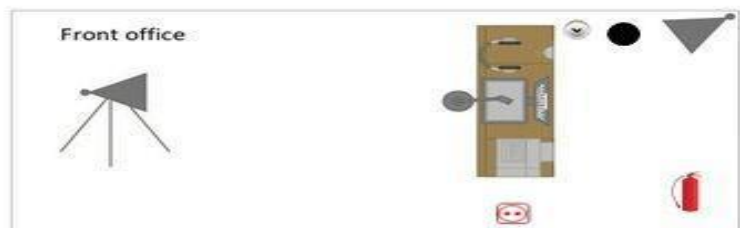
Общая площадь площадки: 114 м<sup>2</sup>


















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

Формат проведения ДЭ: **распределённый**

Общая площадь площадки: \_\_114\_м2



### Легенда

	Стойка ресепшен		МФУ
	Стол офисный		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
			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 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 1: А1 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 2: В1 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 3: С1 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 4: D1 Экстраординарные ситуации**

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 5: E1 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 6: F1 Бронирование номерного фонда**

Бронирование номерного фонда

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

### **Описание модуля 7: G1 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 8: H1 Ответ на жалобу гостя**

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, содержащий все варианты.

Приложение - Письменные задания.

## **Универсальный план застройки площадки центра проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия**

Формат проведения ДЭ: **Очный**

Общая площадь площадки: 114 м<sup>2</sup>

