



**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ №1.1
ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО
СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ
ПО КОМПЕТЕНЦИИ № 56 (WSI)/E57 (WSE)
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»
(ДАЛЕЕ – ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН)**

Оглавление

Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»	3
Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 1.1 по компетенции по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE): «Администрирование отеля»	18
Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.1 по компетенции 56 (WSI)/E57 (WSE): «Администрирование отеля»	23
План застройки комплекта оценочной документации (КОД) № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»	25

Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»

Комплект оценочной документации (КОД) № 1.1 разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» и рассчитан на выполнение заданий продолжительностью 2 часа (на каждого участника при количестве участников 10 чел. И наличии одного общего рабочего места – стойки администратора СПиР).

КОД № 1.1 может быть рекомендован для оценки освоения основных профессиональных образовательных программ и их частей, дополнительных профессиональных программ и программ профессионального обучения, а также на соответствие уровням квалификации согласно Таблице (Приложение).

1. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации

Таблица 1.

Раздел WSSS	Наименование раздела WSSS	Важность (%)
1	Организация работы и самоуправление Специалист должен знать и понимать: <ul style="list-style-type: none">• основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;• нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:	3,1

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Правила проживания в отеле; ○ Техника безопасности и охраны труда; ● организационную структуру отеля и алгоритмы взаимодействия служб; ● документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности); ● технологический цикл обслуживания гостей; ● особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией; ● стандарты внешнего вида сотрудников отеля. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями; ● 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; 	

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; 	
2	<p>Забота о госте и навыки межличностного общения</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона; • необходимость соблюдения этикета общения с гостями; • способы преодоления барьеров эффективной коммуникации; <hr/> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • предоставлять качественный сервис различным категориям гостей; • предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; • предоставлять туристическую информацию; 	12,6

	<ul style="list-style-type: none"> ● поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями; ● корректно обрабатывать получаемую информацию; ● 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 гостей ● правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры). 	
3	<p>Процедура бронирования</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; ● технологию работы с автоматизированными системами управления; ● тарифную политику; ● виды бронирования; 	3,7

	<ul style="list-style-type: none"> • способы гарантирования и аннулирования бронирования; • политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • осуществлять различные виды бронирования; • использовать различные способы бронирования номерного фонда; • осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; • работать с комментариями к бронированию; • использовать программное обеспечение для совершения бронирования. 	
<p>4</p>	<p>Заселение</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей; • процедуры выдачи ключей, виды ключей; • требования к регистрации гостей; • процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг; • технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ) <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • проводить процедуру идентификации личности гостя; 	<p>1,8</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей; • предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; • регистрировать запросы гостей; • подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями; • предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер. 	
5	<p>Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; • особенности работы с задолженностями по счетам гостей; • процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office; • важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами; • особенности работы с банковскими картами. <hr/> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ; 	2,4

	<ul style="list-style-type: none"> • вести счет вручную для денежных средств; • принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы. 	
6	<p>Продажи услуг</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цель рекламной деятельности, используемой отелем; • роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; • роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю; • механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля • воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт). <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания; • максимально увеличивать объем продаж; • осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.); • продвигать услуги отеля или группы отелей. 	2,1
7	<p>Управление жалобами</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • алгоритм работы с жалобами гостей; • гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства; 	2,3

	<ul style="list-style-type: none"> • основные методы исследования и анализа проблемной ситуации; • пределы полномочий в принятии решения; • принципы, лежащие в основе управления конфликтами. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб; • воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой; • задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой; • проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия); • обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации; • передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции. 	
8	<p>Процедура выезда</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • время расчетного часа; • процедуры выставления счетов при выезде гостя; • различные типы оплаты; • прием и хранение денежных средств; • работу с дебетовыми и кредитными картами; 	1,8

	<ul style="list-style-type: none"> документация, относящаяся к регистрации отъезда гостя; процедуры и политику позднего выезда. 	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля; получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты; формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей; 	

2. Форма участия:

Индивидуальная

3. Обобщенная оценочная ведомость.

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (судейские и объективные) (Таблица 2).

Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки составляет 29,8.

Таблица 2.

№ п/п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполнение модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
1	Заезд и туристическая информация	Заезд и туристическая информация		1,2,4,5,6	1,8	4,7	6,5

№ п/п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполнение модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
2	Помощь гостю во время проживания	Помощь гостю во время проживания	Общее время на выполнение модулей 15 мин.	1,2,5	0,9	1,3	2,2
3	Предоставление информации об отеле	Предоставление информации об отеле		1,2,5,6	1,8	1,2	3
4	Экстраординарная ситуация	Экстраординарные ситуации		1,2,5,7	1,2	1,5	2,7
5	Выезд	Выезд	Общее время на выполнение модулей 15 мин.	1,2,5,6,8	1,5	3,6	5,1
6	Бронирование номерного фонда	Бронирование номерного фонда		1,2,3,5,6	1,8	3,5	5,3
7	Ответ на запрос бронирования . Ответ на жалобу гостя	Деловая переписка		90 мин. (45 мин. на задание)	1,2,3,6,7	1,8	3,2
Итого =					10,8	19	29,8

***25% заданий выполняется на английском языке.**

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

4.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» - 3 чел. при максимальном количестве

участников – 10 чел./день на одном общем рабочем месте (стойка администратора СПиР).

При этом все эксперты должны обладать знанием английского языка на уровне не ниже intermediate. Хотя бы один эксперт их трех должен владеть английским языком на уровне advanced для квалифицированной оценки заданий, выполняемых на английском языке. Если такого эксперта нет, то возможно присутствие на ДЭ экспертов с уровнем intermediate при условии привлечения преподавателя английского языка в качестве консультанта при оценке заданий, выполняемых на английском языке.

4.2. Минимальное количество рабочих мест составляет 6 (одна стойка администратора СПиР, 5 мест для выполнения письменного задания).

4.3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников осуществляется по схеме согласно Таблице 3:

Таблица 3.

Количество постов-рабочих мест (стойка администратора СПиР) Количество участников	1	2	3
От 1 до 5	•		
От 6 до 10	•		
От 11 до 15		•	
От 16 до 20		•	
От 21 до 25			•

*из расчета 1 площадка с 1 стойкой администратора СПиР на 10 участников.

** количество мест для выполнения письменных заданий при количестве участников:

- от 1 до 5 = количеству участников.
- от 6 и более = $\frac{1}{2}$ количества участников.

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

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

Таблица

**Таблица соответствия
знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена по компетенции № 56 (WSI)/E57
(WSE) «Администрирование отеля» по КОД № 1.1. профессиональным компетенциям, основным видам деятельности,
предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами**

Уровень аттестации (промежуточная/ ГИА)	Код и наименование ФГОС СПО	Основные виды деятельности ФГОС СПО (ПМ)	Профессиональные компетенции (ПК) ФГОС СПО	Наименование профессионального стандарта (ПС)	Наименование и уровень квалификаций ПС	WSSS/модули/критерии оценки по КОД (по решению разработчика)
Комплект оценочной документации №1.1, продолжительность 2 часа, максимально возможный балл – 29,8 б.						
ГИА/промежуточная	43.02.11 Гостиничный сервис	Бронирование гостиничных услуг.	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. ПК 1.2. Бронировать и вести документацию. ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	33.022 Работник по приему и размещению гостей	Администратор службы приема и размещения, 3; Портье, 3	WSSS 1,2,3,5,6

		<p>Прием, размещение и выписка гостей.</p>	<p>ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.</p>		<p>Администратор службы приема и размещения, 3; Портье, 3 Консьерж, 3;</p>	<p>WSSS 1,2,3,4,5,6,7,8</p>
		<p>Организация обслуживания гостей в</p>	<p>ПК 3.1. Организовывать и контролировать</p>		<p>Консьерж, 3; Старший смены службы приема и</p>	<p>1,2,3,4,5,6,7,</p>

		процессе проживания	работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.		размещения, 4; Заместитель руководителя службы приема и размещения, 4	
--	--	---------------------	---	--	--	--



**Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 1.1 по компетенции по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE): «Администрирование отеля»
(образец)**

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия
2. Модули задания, критерии оценки и необходимое время
3. Необходимые приложения

Продолжительность выполнения задания: 2 ч.

*на одного участника (см. паспорт КОД, п. 4.1).

1. ФОРМА УЧАСТИЯ

2. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в Таблице 1.

Таблица 1.

№ п/п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполнение модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
1	Заезд и туристическая информация	Заезд и туристическая информация	Общее время на выполнение модулей 15 мин.	1,2,4,5,6	1,8	4,7	6,5
2	Помощь гостю во время проживания	Помощь гостю во время проживания		1,2,5	0,9	1,3	2,2
3	Предоставление информации об отеле	Предоставление информации об отеле		1,2,5,6	1,8	1,2	3
4	Экстраординарная ситуация	Экстраординарные ситуации	Общее время на выполнение модулей 15 мин.	1,2,5,7	1,2	1,5	2,7
5	Выезд	Выезд		1,2,5,6,8	1,5	3,6	5,1
6	Бронирование номерного фонда	Бронирование номерного фонда		1,2,3,5,6	1,8	3,5	5,3
7	Ответ на запрос бронирования . Ответ на жалобу гостя	Деловая переписка	90 мин. (45 мин. на задание)	1,2,3,6,7	1,8	3,2	5

№ п/ п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполнение модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
Итого =					10,8	19	29,8

Модули с описанием работ

Экзаменационное задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Актеры 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.

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

Отель, на примере которого будет проходить демонстрационный экзамен – «название отеля».

Моделируемый отель расположен в г. название города. Участники должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии. Всем экспертам демонстрационного экзамена

необходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе.

Информация об отеле для участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля [www.официальный сайта отеля](#)

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

Модуль 1:

- Заезд и предоставление туристической информации;
- Помощь гостю во время проживания;
- Предоставление информации об отеле.

Модуль 2:

- Экстраординарная ситуация;
- Выезд;
- Бронирование номерного фонда.

Модуль 3:

- Письменный ответ на запрос бронирования;
- Письменный ответ на жалобу гостя.

3. НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

- Приложение 10 Сценарий для актеров, содержащий все варианты (высылается Главному эксперту Менеджером компетенции на электронную почту участников демонстрационного экзамена знакомить с данным документом запрещено, участники узнают контекст заданий непосредственно во время их выполнения; главный эксперт демонстрационного экзамена подбирает актеров, назначает супервайзера для актеров или самостоятельно занимается их подготовкой);

- Приложение 11 Письменные задания (содержится в вариантах заданий, участников демонстрационного экзамена знакомить с данным документом запрещено, участники узнают контекст заданий непосредственно во время их выполнения).

При отсутствии в ПЦДЭ профессионального программного обеспечения:

- Приложение 8 «Отель, база для редактирования»;
- Приложение 9 Инструкция к файлу «Отель, база для редактирования».

**Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.1 по компетенции 56 (WSI)/E57 (WSE):
«Администрирование отеля»**

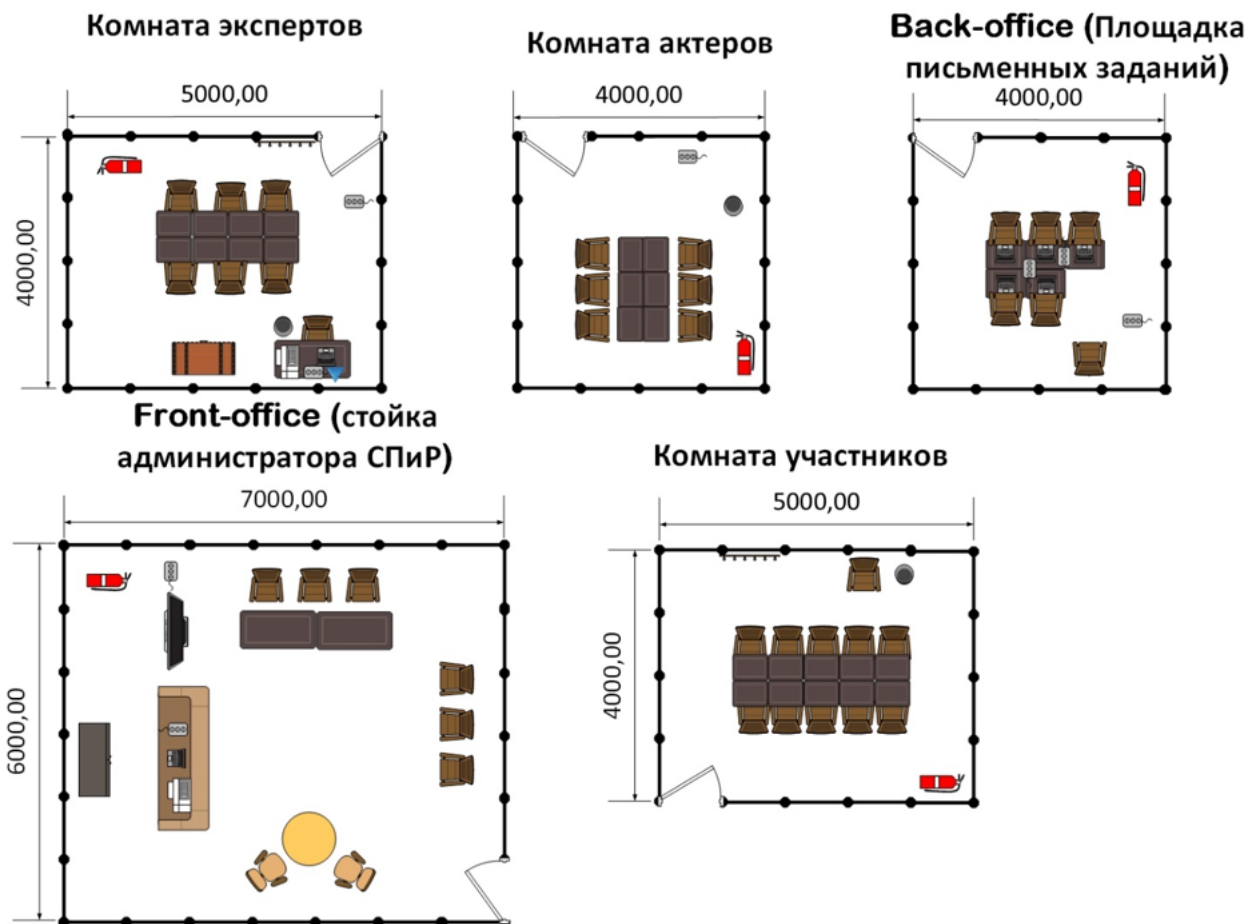
	Примерное время	Мероприятие
Подготовительный день	08:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена
	08:00 – 08:20	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности
	08:20 – 08:30	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении
	08:30 – 08:40	Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении
	08:40 – 09:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена
	09:00 – 10:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении, ознакомление с правилами выполнения заданий демонстрационного экзамена
	10:00 – 11:30	Жеребьевка и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, заполнение Протокола
День 1	8:30-9:00	Сбор участников на площадке, брифинг экспертов, знакомство экспертов с контекстом заданий.
	*9:00 – 12:30	Выполнение модуля 1: участники № 1-5 Выполнение модуля 3: участники № 6-10 Модули выполняются посменно

	12:30 – 13:30	Обед
	*13:30 – 16:50	Выполнение модуля 2: участники 1-10
	16:50 – 18:00	Работа экспертов, проверка письменных заданий; подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового Протокола

* Справедливо при наличии одного общего рабочего места (стойка администратора СПиР) и количестве участников 10 человек.

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.

План застройки комплекта оценочной документации (КОД) № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»



Экзаменационная площадка компетенции Администрирование отеля должна состоять из следующих секций:

- 1) Площадка стойки СПиР и лобби отеля (Front-office)
- 2) Площадка для выполнения письменных заданий (Back-office).

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

- 3) Комната экспертов и Главного эксперта (или отдельная комната ГЭ).

4) Комната участников. Участники не должны слышать и видеть того, что происходит на площадке Front-Office и Back-office. Необходимы 2 комнаты участников: до выполнения модулей на площадке FO и после выполнения модулей на площадке FO.

- 5) Комната актеров (при необходимости)

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

ПРИЛОЖЕНИЕ

Инфраструктурный лист для КОД № 1.1