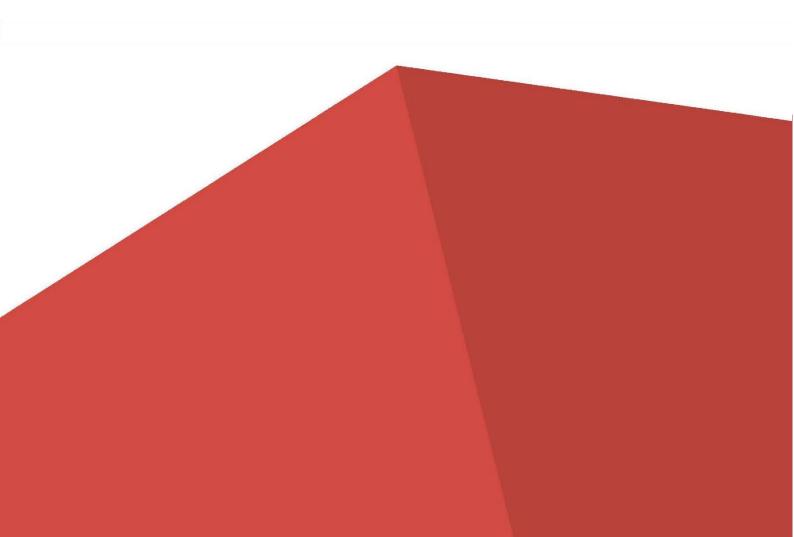


КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ №1.2 ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ № 56 (WSI)/E57 (WSE) «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ» (ДАЛЕЕ – ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН)



### Оглавление

Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»	3
Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 1.2 по компетенции по компетенции № 56 (WSI)/E57	. J
(WSE): «Администрирование отеля»	. 9
Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена п КОД № 1.2 по компетенции 56 (WSI)/E57 (WSE): «Администрирование	Ю
отеля»	13
План застройки комплекта оценочной документации (КОД) № 1.2 по	
компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»	15
ПРИЛОЖЕНИЕ	16

## Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»

Комплект оценочной документации (КОД) № 1.2 разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» и рассчитан на выполнение заданий продолжительностью 2 часа, 42 мин. (на каждого конкурсанта при количестве конкурсантов 10 чел. И наличии одного общего рабочего места — стойки администратора СПиР).

КОД № 1.2 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).

Таблица 1.

Раздел WSSS	Наименование раздела WSSS	Важность (%)
WSSS 1	Организация работы и самоуправление Специалист должен знать и понимать:	8,9
	миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);  • технологический цикл обслуживания гостей;	

	<ul> <li>особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;</li> <li>стандарты внешнего вида сотрудников отеля.</li> </ul>	
	Специалист должен уметь:	
	• эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;	
	<ul> <li>поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;</li> </ul>	
	<ul> <li>отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;</li> </ul>	
	• эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс сотрудников СПиР;	
	<ul> <li>контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;</li> <li>работать в соответствии с правилами техники</li> </ul>	
	• раоотать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;	
	• соблюдать политику конфиденциальности;	
	• соблюдать требования законов РФ в части защиты	
	прав потребителей и продажи услуг;	
	<ul> <li>использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления</li> </ul>	
	профессиональной деятельности.	
	• поддерживать внешний вид согласно	
	установленным стандартам;	
2	Забота о госте и навыки межличностного общения Специалист должен знать и понимать:	10,3
	• культурную, историческую и туристическую	
	информацию, касающуюся данного региона;	
	• необходимость соблюдения этикета общения с	
	гостями;	
	<ul> <li>способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;</li> </ul>	
	Специалист должен уметь:	
	• предоставлять качественный сервис различным	
	категориям гостей;	
	• предоставлять точную и полную информацию об	
	услугах и ценовой политике отеля; <ul> <li>поддерживать профессиональные отношения</li> </ul>	
	коллегами, партнерами и потребителями;	
	• корректно обрабатывать получаемую информацию;	
	• применять техники вербальной/невербальной в т.ч.	
	письменной коммуникации;	
	письменной коммуникации; • сохранять самообладание и уверенность в себе при	
	письменной коммуникации; • сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;	
	письменной коммуникации; • сохранять самообладание и уверенность в себе при	

	<ul> <li>своевременно реагировать на специальные запросы гостей</li> <li>правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).</li> </ul>	
5	<ul> <li>Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</li> <li>Специалист должен знать и понимать:</li> <li>■ процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;</li> </ul>	1
	Специалист должен уметь:	
7	<ul> <li>Управление жалобами</li> <li>Специалист должен знать и понимать:</li> <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>	2,6

### 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 22,2.

Таблица 2.

№			Прове- ряемые				
п/	Критерий	исполь- зуется критерий	нение моду-ля	разде- лы WSSS	Судейская (если это применимо)	Объек- тивная	Об- щая
1	Жалоба гостя	Обработка жалоб гостей	Общее время на вы-	1,2,5,7	1,8	1,8	3,6

№		Модуль, в котором	Время на Прове-	]	Баллы			
п/ п	Критерий	котором исполь- зуется критерий	выпол- нение моду-ля	нение разде-	Судейская (если это применимо)	Объек- тивная	Об- щая	
2	Помощь гостю во время проживания	Помощь гостю во время проживания	пол- нение моду- лей	1,2,5	1,5	1,3	2,8	
3	Экстраорди- нарная ситуация	Экстраор- динарные ситуации	12 мин.	1,2,5,7	1,8	1,2	3	
4	Проведение инструктажа -тренинга. Составление расписания для сотрудников СПиР. Анализ конфликтной ситуации с гостем	Координа- ция работы сотрудников СПиР	2 ч. 30 мин. (60 мин. на зада- ние)	1,2	3	9,8	12,8	
		Итого =		8,1	14,1	22,2		

<sup>\*25%</sup> 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	1	2	3
(стойка администратора СПиР)			
Количество участников			
От 1 до 5	•		
От 6 до 10	•		
	•		
От 11 до 15		•	
От 16 до 20		•	
От 21 до 25			•

<sup>\*</sup>из расчета 1 площадка с 1 стойкой администратора СПиР на 10 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.

<sup>\*\*</sup> количество мест для выполнения письменных заданий при количестве участников:

### Таблица соответствия

знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» по КОД № 1.2 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 ог	Комплект оценочной документации №1.2, продолжительность 2 час., 42 мин., максимально возможный балл – 22,2 б.							
ГИА/	43.02.14	Организация и	ПК 1.2.	33.022	Старший смены	1,2,4,5,7		
Промежуточная	Гостиничное дело	контроль	Организовывать	Работник по	службы приема и			
		текущей	деятельность	приему и	размещения			
		деятельности	работников службы	размещению	Заместитель			
		работников	приема и размещения	гостей	руководителя			
		службы приема	в соответствии с		службы приема и			
		и размещения	текущими планами и		размещения, 4;			
			стандартами					
			гостиницы. ПК					
			1.3. Контролировать					
			текущую					
			деятельность					
			работников службы					
			приема и размещения					
			для поддержания					
			требуемого уровня					
			качества.					



# Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 1.2 по компетенции по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE): «Администрирование отеля»

(образец)

Задание включает в себя следующие разделы:

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

Продолжительность выполнения задания: 2 ч. 42 мин.

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

### Индивидуальная

### 2. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в Таблице 1.

Таблица 1.

Nº		Модуль, в Время на Прове- котором выпол- ряемые		_	Баллы			
п/ п	Критерий	исполь- зуется критерий	нение моду-ля			Объек- тивная	Об- щая	
1	Жалоба гостя	Обработка жалоб гостей	Общее время на вы-	1,2,5,7	1,8	1,8	3,6	
2	Помощь гостю во время проживания	Помощь гостю во время проживания	пол- нение моду- лей	1,2,5	1,5	1,3	2,8	
3	Экстраорди- нарная ситуация	Экстраор- динарные ситуации	12 мин.	1,2,5,7	1,8	1,2	3	
4	Проведение инструктажа -тренинга. Составление расписания для сотрудников СПиР. Анализ конфликтной ситуации с гостем	Координа- ция работы сотрудников СПиР	2 ч. 30 мин. (60 мин. на зада- ние)	1,2	3	9,8	12,8	
		8,1	14,1	22,2				

### Модули с описанием работ

Экзаменационные задания компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Интерактивный модуль (взаимодействие с гостями отеля) состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день сотрудника 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 экзамен. После редактирование данный выделенный желтым текст удаляется, в шаблонах, выделенных зеленым применимо указывается актуальная информация, выделение снимается Отель, на примере которого будет проходить экзамен — «название отеля».

Моделируемый отель расположен в г. название города. Всем экспертам экзамена необходимо ознакомиться с информацией об отеле.

Информация об отеле для участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля <a href="www.oфициальный сайта отеля">www.oфициальный сайта отеля</a>

### Модуль 1:

- Жалоба гостя
- Помощь гостю во время проживания;
- Экстраординарная ситуация;

### Модуль 2:

• Проведение инструктажа-тренинга для сотрудников отеля

### Модуль 3:

- Составление расписания для администраторов СПиР;
- Анализ конфликтной ситуации с гостем

### 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».

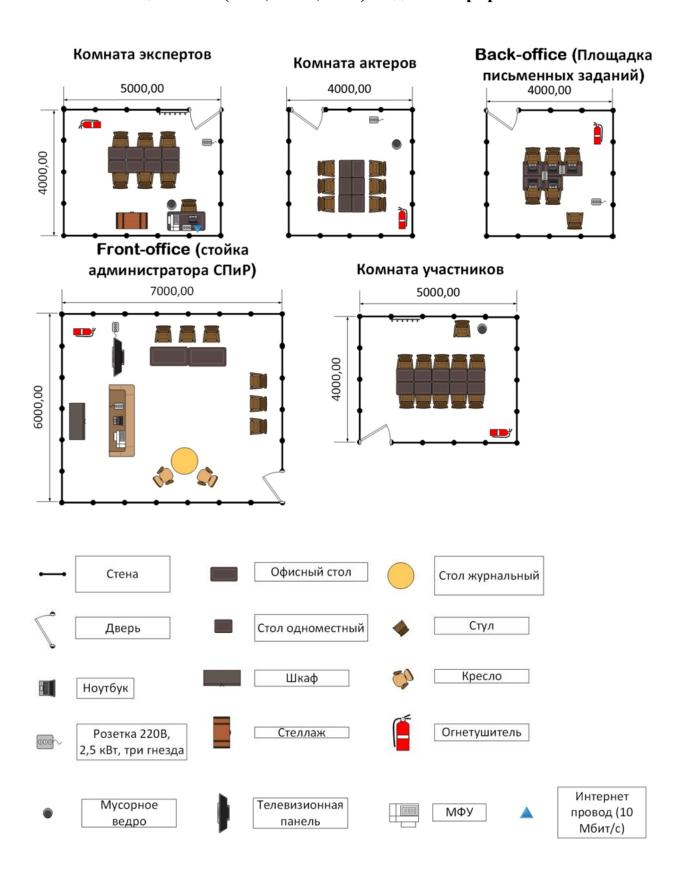
# Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.2 по компетенции 56 (WSI)/E57 (WSE): «Администрирование отеля»

	Примерное время	Мероприятие
	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
Подготовительный день	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
	08:30 - 09:00	Сбор конкурсантов на площадке, брифинг экспертов, знакомство экспертов с контекстом заданий.
День 1	*9:00 – 12:00	Выполнение модуля 1: участники № 1-5 Выполнение модуля 3: участники № 6-10
		Модули выполняются посменно.

12:00 – 13:00	Обед
*13:00 – 13:45	Проверка экспертами заданий модуля 3; подготовка участников к выполнению модуля 2 (для каждого участника время засекается индивидуально, 45 мин. на подготовку, 15 мин. на выполнение).
13:45-17:15	Выполнение модуля 2
17:15 – 18:30	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.
- 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) № 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»



### приложение

Инфраструктурный лист для КОД № 1.2

### Инструкция к документу

### «Отель. База для редактирования»

Документ «Отель база для редактирования» является «автоматической системой управления» и представляет собой документ Office Excel с прописанными формулами (во избежание некорректной работы документа некоторые листы защищены).

Шапка каждой вкладки оформляется в соответствии с фирменным стилем отеля и информацией о нем.

Данная база содержит в себе несколько вкладок:

### **RESERVATION FORM:**

В данной вкладке производится бронирование номерного фонда.

Поля, выделенные желтой заливкой, заполняются администратором.

Обязательны к заполнению ячейки:

- Customer name (фамилия, имя), Telephone and Fax, E-mail, Arrival, Departure, ETA (ожидаемое время прибытия гостя), Adult;
- одна из ячеек в строке 21 для указания количества номеров, которые необходимо забронировать;
- одна из ячеек **RO** (только проживание), **BB** (завтрак), **HB** (полупансион), **FB** (полный пансион) для выбора пакета питания;

При бронировании номера для гостей с детьми заполняются ячейки Child; Child 1 Age, Child 2 Age, Child 3 Age (в зависимости от количества детей).

При бронировании номера для представителя компании заполняется ячейка **Company.** 

При бронировании номера для третьего лица заполняется ячейка Name of the person who requested the reservation (фамилия, имя).

При гарантии бронирования заполняется одна из ячеек в строке 34, где указывается номер карты и дата истечения срока действия карты в ячейке, соответствующей типу карты.

При внесении депозита/оплаты проживания наличными средствами при бронировании заполняется ячейка **Deposit** (сумма). Итоговая сумма в ячейке **Rate** учитывает величину депозита.

Ячейки VIP, Special requests, Dietary concerns, Notes; Extra bed (количество), Cot (количество) заполняются при необходимости в зависимости от контекста задания.

### Категории номеров

Информация о категориях номеров, представленных в данном отеле для одноместного или двухместного проживания (не включая дополнительное спальное место), стоимости дополнительного спального места и тарифах изменяется автоматически при редактировании вкладки **Rates.** 

### **RATES**

Форма редактируется согласно инфраструктуре и тарифной сетке выбранного для чемпионата отеля.

При заполнении столбца **Rack Rates** тарифы со скидками в столбцах **Rates Corporate, Rates Travel Agent** и **Rates Tour operator** высчитываются автоматически по формуле, прописанной в каждой из ячеек с указанным тарифом, например: Rack Rates в ячейке D8 = 7700, соответственно Rates Corporate в ячейке E8 = 6695,65 со скидкой в 15%, прописанной формулой =D9/1,15 в этой же ячейке.

### ARRIVAL REPORT

Список на заезд.

Заполняется организаторами информацией о гостях согласно заданию и сценарию.

При редактировании столбцов, Room Type, Dietary, Adults и Child (влияет только на пакет питания, если выбран), Group/Company и Agency/Operator (х (икс) в английской раскладке) меняется информация о тарифе в столбце Rate Amount (не является полной стоимостью за проживание!).

В столбце Res. Status (reservation status) могут быть указаны статусы:

CC – гарантировано картой, CG – гарантировано компанией, N/G – негарантированное бронирование.

Аналогичная схема справедлива для вкладок Guest in House и Departure.

\*Для выполнения задания конкурсантам нет необходимости изменять информацию в данных вкладках и столбцах.

### **HSK REPORT**

Отчет службы горничных о статусах номеров.

Заполняется организаторами согласно информации о выбранном для чемпионата отеле на все дни чемпионата в соответствии со сценариями конкурсных заданий.

**Статусы:** O – occupied, F – free, D – dirty, C – clean.

### **AVAILABILITY**

Отчет, в котором указаны даты и доступные для бронирования категории номеров.

Статусы A – available, N/A – not available.

### **GUEST IN HOUSE**

Список проживающих в отеле гостей. Заполняется организаторами информацией о гостях согласно заданию и сценарию.

### **DEPARTURE REPORT**

Список выезжающих из отеля гостей. Заполняется организаторами информацией о гостях согласно заданию и сценарию.

### **INVOICE ORIGINAL**

Данная вкладка является бланком с прописанными формулами для выставления счета (в т.ч. информационного) гостю.

При заполнении бланка номер комнаты выбирается из выпадающего списка, кнопка которого появляется при выделении ячейки G5. Имя гостя,

проживающего в этом номере, определяется автоматически при выборе номера комнаты из выпадающего списка.

Заполнение столбца **Item** осуществляется с помощью значений выпадающих списков.

При выделении ячейки, на которую указывают стрелки (D11, D12, C14-C18) появляется кнопка выпадающего списка. При нажатии на эту кнопку предоставляется возможность выбора значений соответствующих позиций (Accommodation, Package, Mini-bar). Например, при выделении ячеек C14, C15, C16, C17, C18 на каждой из перечисленных ячеек появляется кнопка выпадающего списка – меню мини-бара.

Выбор позиции из выпадающего списка определяет цену этой позиции в столбце **Unit price.** 

\*\*При расчете суммы к оплате за питание необходимо учитывать количество ночей и количество пакетов питания.

При корректном заполнении столбцов **Item**, **Unit price** и **Quantity** автоматически высчитывается стоимость данной позиции (строки в столбце G). Общая сумма к оплате отражена в объединенной ячейке G23,24,25.

При проведении оплаты необходимо в столбце **Unit price** справа от ячейки **Payment** ввести сумму с отрицательным значением. В столбце **Quantity** при этом указывается количество транзакций. После корректного проведения оплаты в объединенной ячейке G23,24,25 сумма равна нулю.

\*\*\*При расчете с гостем, достаточно отдать ему необходимый чек, заполнение чека не требуется.

### ПРОЧИЕ ФОРМЫ

В данном документе содержатся бланки форм, необходимых для выполнения задания:

Guest Reg, Guest Card, Room service, Maintenance form, Lost&Found, Wake up call, Message, Mini-bar, Cashier notes, Cashier, Luggage Tag, Residence Card, Telf.List, Rec. Agenda, MEMO, Voucher.

Формы распечатываются организаторами до начала чемпионата в зависимости от контекста Конкурсного Задания.