



УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания Педагогического
совета ФГБОУ ДПО ИРПО
от «24» августа 2023 г. № 9

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

Том 1

(Комплект оценочной документации)

Код и наименование профессии (специальности) среднего профессионального образования	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Наименование квалификации (наименование направленности)	Специалист по туризму и гостеприимству (Гостиничные услуги)
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии (специальности) среднего профессионального образования (ФГОС СПО):	ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденный приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 г. № 1100
Виды аттестации:	Государственная итоговая аттестация
	Промежуточная аттестация
Уровни демонстрационного экзамена:	Базовый
	Профильный
Шифр комплекта оценочной документации:	КОД 43.02.16-1-2024

1. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СОКРАЩЕНИЙ

ГИА	- государственная итоговая аттестация
ДЭ	- демонстрационный экзамен
ДЭ БУ	- демонстрационный экзамен базового уровня
ДЭ ПУ	- демонстрационный экзамен профильного уровня
КОД	- комплект оценочной документации
ОК	- общая компетенция
ОМ	- оценочный материал
ПА	- промежуточная аттестация
ПК	- профессиональная компетенция
СПО	- среднее профессиональное образование
ФГОС СПО	- федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования, на основе которого разработан комплект оценочной документации
ЦПДЭ	- центр проведения демонстрационного экзамена

2. СТРУКТУРА КОД

В структуру КОД:

1. комплекс требований для проведения демонстрационного экзамена;
2. перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания;
3. примерный план застройки площадки ДЭ;
4. требования к составу экспертных групп;
5. инструкции по технике безопасности;
6. образец задания.

3. КОД

3.1 Комплекс требований для проведения ДЭ

Применимость КОД. Настоящий КОД предназначен для организации и проведения ДЭ (уровней ДЭ) в рамках видов аттестаций по образовательным программам среднего профессионального образования, указанным в таблице № 1.

Таблица № 1

Вид аттестации	Уровень ДЭ
ПА	-
ГИА	Базовый уровень
	Профильный уровень

КОД в части ПА, ГИА (ДЭ БУ) разработан на основе требований к результатам освоения образовательной программы СПО, установленных в соответствии с ФГОС СПО.

КОД в части ГИА (ДЭ ПУ) разработан на основе требований к результатам освоения образовательной программы СПО, установленных в соответствии с ФГОС СПО, включая квалификационные требования, заявленные организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации.

КОД в части ГИА (ДЭ ПУ) включает составные части - инвариантную часть (обязательную часть, установленную настоящим КОД) и вариативную часть (необязательную), содержание которой определяет образовательная организация самостоятельно на основе содержания реализуемой основной образовательной программы СПО, включая квалификационные требования, заявленные организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.

Общие организационные требования:

1. ДЭ направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.
2. ДЭ в рамках ГИА проводится с использованием КОД, включенных образовательными организациями в программу ГИА.
3. Задания ДЭ доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала ДЭ.
4. Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время ДЭ обучающихся, членов ГЭК, членов экспертной группы.
5. ДЭ проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.
6. ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ — также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ.
7. Обучающиеся проходят ДЭ в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.
8. Образовательная организация знакомит с планом проведения ДЭ обучающихся, сдающих ДЭ, и лиц, обеспечивающих проведение ДЭ, в срок не позднее, чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.
9. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения ДЭ, должны обеспечивать проведение ДЭ в соответствии с КОД.

10. Не позднее, чем за один рабочий день до даты проведения ДЭ главным экспертом проводится проверка готовности ЦПДЭ в присутствии членов экспертной группы, обучающихся, а также технического эксперта, назначаемого организацией, на территории которой расположен ЦПДЭ, ответственного за соблюдение установленных норм и правил охраны труда и техники безопасности.

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

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

13. Допуск обучающихся в ЦПДЭ осуществляется главным экспертом на основании документов, удостоверяющих личность.

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

Требование к продолжительности ДЭ. Продолжительность ДЭ зависит от вида аттестации, уровня ДЭ (таблица № 2)

Таблица № 2

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/вариативная)	Продолжительность ДЭ
ПА	-	Инвариантная часть	1 ч. 10 мин.
ГИА	базовый	Инвариантная часть	1 ч. 40 мин.
ГИА	профильный	Инвариантная часть	3 ч. 30 мин.
ГИА	профильный	Совокупность инвариантной и вариативной частей	не более 4 ч. 30 мин.

Требования к содержанию КОД. Единое базовое ядро содержания КОД (таблица № 3) сформировано на основе вида деятельности (вида профессиональной деятельности) в соответствии с ФГОС СПО и является общей содержательной основой заданий ДЭ вне зависимости от вида аттестации и уровня ДЭ.

Таблица № 3

ЕДИНОЕ БАЗОВОЕ ЯДРО СОДЕРЖАНИЯ КОД¹		
Вид деятельности/ Вид профессиональной деятельности	Перечень оцениваемых ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
		Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	ПК: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
		Навык: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
	ПК: Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Умение: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
		Навыки: использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

¹Единое базовое ядро содержания КОД – общая (сквозная) часть единого КОД, относящаяся ко всем видам аттестации (ГИА, ПА) вне зависимости от уровня ДЭ.

Содержательная структура КОД представлена в таблице № 4.

Таблица № 4

Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)	ПА ²	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ
Инвариантная часть КОД					
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	■	■	■
		Навык: производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	■	■	■
	ПК: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умение: взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	■	■	■
		Навык: осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства	■	■	■
	ПК: Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Умения: владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	■	■	■

²Содержание КОД в части ПА равно содержанию единое базового ядра содержания КОД.

		Навык: использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	■	■	■
Предоставление гостиничных услуг	ПК: Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей	Умение: предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения		■	■
		Умение: принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения		■	■
		Умение: осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения		■	■
		Умение: обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов		■	■
		Умение: осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме		■	■

		Умение: информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения		■	■
		Навык: ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения			■
		Навык: выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения и их хранение			■
		Навык: информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения			■
		Навык: приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено			■

	ПК: Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия	Умение: анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, и номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению			■
		Умение: использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда			■
		Навык: проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения			■
	ПК: Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Умение: предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения			■
		Умение: разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный			■

		комплекс или иное средство размещения			
Вариативная часть КОД					
<p>Вариативная часть КОД формируется образовательными организациями на основе реализуемой основной образовательной программы СПО и с учетом квалификационных требований, заявленных конкретными организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.</p> <p>Рекомендации по формированию вариативной части КОД для ДЭ ПУ представлены в приложении № 1 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.</p>					■

Требования к оцениванию. Распределение значений максимальных баллов (таблица № 5) зависит от вида аттестации, уровня ДЭ, составляющей части ДЭ.

Таблица № 5

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/вариативная часть)	Максимальный балл
ПА	ДЭ	Инвариантная часть	26 из 26
ГИА	ДЭ БУ		50 из 50
	ДЭ ПУ		80 из 80
<i>ГИА</i>	<i>ДЭ ПУ</i>	<i>Вариативная часть</i>	<i>20 из 20</i>
ГИА	ДЭ ПУ	Совокупность инвариантной и вариативной частей	100 из 100

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ в рамках ПА представлена в таблице № 6.

Таблица № 6

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ³	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	6,00
ИТОГО			26,00

³ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отглагольного существительного.

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ БУ в рамках ГИА представлена в таблице № 7.

Таблица № 7

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁴	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	6,00
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	24,00
ИТОГО			50,00

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (инвариантная часть КОД) в рамках ГИА представлена в таблице № 8.

Таблица № 8

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁵	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	6,00
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	42,00

⁴ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отглагольного существительного.

⁵ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отглагольного существительного.

	Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	6,00
	Организация и осуществление бронирования и продажа гостиничных услуг	6,00
ИТОГО		80,00

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (инвариантная и вариативная части КОД) в рамках ГИА представлена в таблице № 9.

Таблица № 9

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁶	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	10,00
		Осуществление расчетов с потребителями за предоставленные услуги	6,00
2	Предоставление гостиничных услуг	Организация и осуществление приема и размещения гостей	42,00
		Организация и осуществление эксплуатации номерного фонда гостиничного предприятия	6,00
		Организация и осуществление бронирования и продажа гостиничных услуг	6,00
ИТОГО (инвариантная часть)			80,00
ВСЕГО (вариативная часть)⁷			20,00
ИТОГО (совокупность инвариантной и вариативной частей)			100,00

⁶ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отглагольного существительного.

⁷ Критерии оценивания вариативной части КОД разрабатываются образовательной организацией самостоятельно с учетом квалификационных требований, заявленных организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.

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

Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания представлен в зависимости от вида аттестации, уровня ДЭ представлен в таблице № 10.

Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания может быть дополнен образовательной организацией с целью создания необходимых условий для участия в ДЭ обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся из числа детей-инвалидов, и инвалидов.

Таблица № 10

Кол-во рабочих мест: 6		
Количество зон застройки площадки:2		
Зоны площадки		
Наименование зоны площадки (наименование модуля задания)	Код зоны площадки	Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Предоставление гостиничных услуг		ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания		

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	Кол-во на 1 рабочее место	Единица измерения	Кол-во на общее число рабочих мест	Код зоны площадки	Вид аттестации/уровень ДЭ
Перечень оборудования (Back-office)							
1	Персональный компьютер	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
2	Клавиатура	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
3	Манипулятор типа мышь	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
4	Таймер	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
5	Флэш-накопитель	Не менее 2 GB	1	шт	1	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
6	Офисный пакет приложений	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
7	Стол для ПК	750*700*750 мм. ЛДСП	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
8	Офисный стул	Ширина: 44 Глубина: 40 Высота: 80	1	шт	6	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
Перечень оборудования (Front-office)							

9	Моноблок	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
10	Клавиатура	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ГИА/ДЭ БУ, ПУ
11	Манипулятор типа мышь	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ГИА/ДЭ БУ, ПУ
12	Звонок настольный	Металлический	1	шт	1	А	ГИА/ДЭ БУ, ПУ
13	Многофункциональное устройство	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ГИА/ДЭ БУ, ПУ
14	Детектор денежных купюр	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
15	Терминал для платежных карт	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
16	Энкодер для магнитных карт	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
17	Телефон	Радиотелефон на подставке	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
18	ЖК панель	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ

19	Мобильная стойка под ЖК панель	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
20	Кабель HDMI	10 м.	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
21	Флэш-накопитель	4 GB	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
22	Денежный кассовый ящик	6 отделений	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
23	Мини-сейф	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
24	Таймер	Обратный отсчет, часы, минуты, секунды. Настольный	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
25	Ключ-карта для электронных замков	Магнитная пластиковая	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
26	Кейхолдер	Карман для карты-ключа	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ

27	Система управления гостиницей (АСУ)	Функции: бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты. Номерной фонд системы не менее 30 номеров.	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
28	Стойка администратора	Высота рабочего стола стойки 950, рекомендованные габариты: (ШхГхВ) 2200х600х1200	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
29	Шкаф стеллаж для документов полузакрытый	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
30	Шкаф стеллаж для документов полуоткрытый	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
31	Табличка Reception	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
32	Часы настенные	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
33	Комплект из 3 табличек под часы с названиями городов	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
34	Пилот	6 розеток, 5 метров	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ

35	Веб-камера персонального компьютера	для Разрешение 1280x720; частота 330 Гц; матрица CMOS	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
Перечень расходных материалов							
36	Бумага для орг. техники (формат А4)	Упаковка (500л)	1	уп	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
37	Карандаш	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	6	А, Б	ГИА/ДЭ БУ, ПУ
38	Ластик	Технические характеристики на усмотрение образовательной организации	1	шт	6	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
39	Конверт	110x220	1	шт	6	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
40	Ручка шариковая на подставке	Синяя	1	шт	6	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
41	Набор имитационных денежных купюр	Купюры бумажные матовые	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности							
42	Набор первой медицинской помощи	Приказ Минздрава РФ от 15 декабря 2020 г. № 1331н «Об утверждении требований к комплектации медицинскими изделиями аптечки для оказания первой помощи работникам»	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
43	Огнетушитель	Порошковый или углекислотный	1	шт	1	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ

44	Кулер 19 л (холодная/горячая вода)	На усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ПУ
----	---------------------------------------	---	---	----	---	------	-------------------------

3.3 Примерный план застройки площадки ДЭ

Требования к застройке площадки ДЭ

Примерный план застройки площадки ДЭ, проводимого в рамках ПА, представлен в приложении № 2 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.

Примерный план застройки площадки ДЭ БУ, проводимого в рамках ГИА, представлен в приложении № 2 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.

Примерный план застройки площадки ДЭ ПУ (инвариантная часть КОД), проводимого в рамках ГИА, представлен в приложении № 2 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.

Общие требования к застройке площадки представлены в таблице № 11.

Таблица № 11

Наименование	Техническая характеристика (описание)	Код зоны площадки
Площадь зоны А:	не менее 42 кв. м.	А
Площадь зоны Б:	не менее 2 кв. м. на 1 (одного участника)	Б
Освещение:	допустимо верхнее освещение не менее 300 люкс	А, Б
Интернет:	подключение компьютеров/ноутбуков к беспроводному интернету (с возможностью подключения к проводному интернету)	А, Б
Электричество:	220 Вольт и 380 Вольт	А, Б
Контур заземления для электропитания и сети слаботочных подключений (при необходимости):	не требуется	-
Покрытие пола:	должно обеспечивать безопасное перемещение, не иметь выступов в местах состыковки элементов покрытия, способствующих травмированию	А, Б
Подведение/отведение ГХВС (при необходимости):	не требуется	-
Подведение сжатого воздуха (при необходимости):	не требуется	-

3.4 Требования к составу экспертных групп

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

Количество экспертов ДЭ вне зависимости от вида аттестации, уровня ДЭ представлено в таблице № 12.

Таблица № 12

Кол-во рабочих мест в ЦПДЭ	Максимальное кол-во обучающихся-участников ДЭ (одновременно в ЦПДЭ)	Кол-во экспертов (одновременно в ЦПДЭ)
1	1	3
2	2	3
3	3	3
4	4	3
5	5	3
6	6	3
7	7	3
8	8	3
9	9	3
10	10	3
11	11	3
12	12	3
13	13	3
14	14	3
15	15	3

3.5 Инструкция по технике безопасности

1. Технический эксперт под подпись знакомит главного эксперта, членов экспертной группы, обучающихся с требованиями охраны труда и безопасности производства.

2. Все участники ДЭ должны соблюдать установленные требования по охране труда и производственной безопасности, выполнять указания технического эксперта по соблюдению указанных требований.

Инструкция:

Настоящая инструкция по технике безопасности разработана в соответствии с Постановлениями Главного государственного санитарного врача России от 28.09.2020 г № 28 «Об утверждении СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» и от 28.01.2021г № 2 «Об утверждении СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания».

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

– самостоятельно использовать инструментарий и оборудование, разрешенное к выполнению экзаменационного задания.

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

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

При эксплуатации электроустановок запрещается:

– использовать кабели и провода с поврежденной или потерявшей защитные свойства изоляцией;

– оставлять под напряжением электрические провода и кабели с неизолированными концами:

– пользоваться поврежденными розетками, рубильниками, выключателями.

3.6 Образцы задания

Устные задания модулей выполняются на площадке «Front-office» с использованием автоматизированной системы управления и привлечением волонтеров (гостей). Волонтеры, выполняющие роли гостей, подключаются дистанционно посредством программы проведения онлайн-конференций. В качестве гостей возможно привлечение членов ГЭК (с их согласия), находящихся на площадке.

Письменные задания модулей выполняются на площадке «Back-office». В сценариях даты и названия городов на усмотрение образовательной организации.

Моделируемый отель определяется образовательной организацией самостоятельно.

Наименование модуля задания	Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
Модуль 1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	
<p>Задание 1: Составить штатное расписание на неделю для сотрудников службы приема и размещения: -рассчитать необходимое количество администраторов; - заполнить таблицу-расписание, представленную в Приложении 1.1 к образцу задания, используя условные обозначения. Задание выполняется на площадке «Back-office». Таблица заполняется вручную на распечатанном листе или при помощи ПО текстовый редактор на ПК.</p> <p>Задание 2: Предоставить гостю туристическую информацию и произвести заказ билетов: - предоставить гостю туристическую информацию согласно его пожеланиям; - осуществить заказ билетов в соответствии с предпочтениями. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения с гостем и памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.2 к образцу задания.</p>	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Модуль 2 Предоставление гостиничных услуг	

<p>Задание 1:</p> <p>Провести заселение гостя в отель без предварительного бронирования, расчёт при заселении. Задание выполняется на русском языке:</p> <ul style="list-style-type: none"> -гость хотел бы заселиться в отель на одну ночь; -предварительного бронирования у гостя нет; -гость хотел бы оплатить свое проживание при заезде. <p>Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения с гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.3 к образцу задания.</p>	<p>ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ</p>
<p>Модуль 3 Предоставление гостиничных услуг</p>	
<p>Задание 1:</p> <p>Решить задачу на распределение номерного фонда отеля в соответствии с предложенными условиями:</p> <ul style="list-style-type: none"> -распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости. -при повышении/понижении категории номера или переселение в другой отель, необходимо составить в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение. <p>Условия задачи и описание номерного фонда представлены в Приложении 1.4.1 к образцу задания, статус номерного фонда (Room Rack) – в Приложении 1.4.2, Список заезжающих гостей (Arrival list) - Приложении 1.4.3. Таблица заполняется вручную на распечатанном листе или при помощи ПО текстовый редактор на ПК.</p> <p>Задание 2:</p> <p>Помочь гостю при возникновении экстраординарной ситуации в гостинице, предложить решение и компенсацию. Задание выполняется на английском языке:</p> <ul style="list-style-type: none"> -разрешить конфликтную ситуацию; -произвести смену номера для гостя; -предоставить гостю комплимент от отеля в качестве извинений. <p>Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения с гостем и памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.5 к образцу задания.</p>	<p>ГИА/ДЭ ПУ</p>

Приложение 1.1
к образцу задания

Составить расписание на неделю с 11 по 16 марта для сотрудников службы приема и размещения. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания необходимо рассчитать необходимое количество администраторов, заполнить таблицу-расписание, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 3 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);
- 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу.

Условные обозначения:

У – утренняя смена с 07.00 до 15.30;

Д – дневная смена с 15.00 до 23.30;

Н – ночная смена с 23.00 до 07.30;

О – выходной день;

М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

Приложение 1.2
к образцу задания

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить профайл гостя (гость проживает в отеле).

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Здравствуйте! Я интересуюсь историей вашего города и мне нужна Ваша помощь.
Уточняет имя и номер комнаты	<i>Называть только то, что спросит администратор</i>
Уточняет суть запроса	У меня традиция – ходить в музеи в каждом городе, куда приезжаю. Завтра у меня свободный день и я как раз хотел бы посетить какой-нибудь музей. Можете что-то посоветовать?
Уточняет у гостя запрос\детали (задает наводящие вопросы)	Особых пожеланий нет, главное – интересная экспозиция.
Администратор предлагает варианты, рассказывает каким способом добраться (такси\общественный транспорт и т.д.)	<i>Активное слушание</i>
Какой вариант предпочитаете?	Пожалуй, первый музей меня заинтересовал.
Уточняет необходимо ли забронировать билеты	Да, пожалуйста.
Если уточняет детали по билетам	<i>Называть только то, что спросит администратор:</i> - 1 билет - Завтра в любое время, когда можно послушать экскурсовода
Предлагает заказать такси	Нет, я прогуляюсь пешком.
Спрашивает, как проходит проживание	Всё хорошо, у вас прекрасный отель.
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	Нет, это всё.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Спасибо, до свидания!

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

Гость выглядит устало.

Подготовить в АСУ:

- вакантные номера соответствующей категории на запрашиваемые гостем даты;

Реквизит:

- банковская карта, паспорт.

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	Здравствуйте, я бы хотел заселиться.
Если спросят, как прошло путешествие	Неплохо, но я так устал с дороги. Был очень долгий перелёт.
Узнает имя гостя	<i>Назвать имя</i>
Уточняет есть ли бронирование	Нет. Это проблема?
Просит предоставить документы	<i>Давать только те документы, которые просит администратор</i>
Уточняет даты проживания, предпочтения по категории, количество гостей	<i>Отвечать только на те вопросы, которые задает администратор</i> <i>Кол-во гостей: Я один</i> <i>Даты:</i> На одну ночь <i>Особые пожелания к номеру:</i> Номер с хорошим видом из окна
Предлагает варианты размещения	<i>Выбрать любой из предлагаемых вариантов</i>
Предлагает пакеты питания	Только завтрак.
Спрашивает, может ли сделать копию документов	Да, конечно.
Возможно, предложат заполнить регистрационную форму	<i>Заполнить все, что скажут</i> <i>Если не скажут:</i> Что именно мне нужно заполнить?
Уточняет у гостя, как будут гарантировать оплату	Я хотел бы оплатить своё проживание сразу. По карте

Рассказывает всю необходимую информацию	<i>Внимательно слушать</i> Да, хорошо.
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	Нет.
Спрашивает, чем может еще помочь	Нет ничего не нужно, я бы хотел уже пойти в комнату.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Пока.

Условия задачи на распределение номерного фонда

Дежурный менеджер получил следующий запрос от авиакомпании РОССИЯ в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате отмены рейса, авиакомпания РОССИЯ просит Вас разместить экипаж на одну ночь, заезд сегодня в 16.00. Согласно нашему договору, экипаж должен быть размещен в одном отеле и следующим образом:

- 2 номера для первого и второго пилотов;
- 3 номера с отдельными кроватями для сотрудников (6 человек);

Вам предоставлены в виде таблицы: список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель, вам необходимо будет написать в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.

Standard (Std QZ) и (Std TW)

21 м². Может разместить до 2 человек. Все стандартные комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) или двумя одноместными кроватями (twin).

Standard Family (Std F)

26 м². Может разместить до 2 взрослых и одного ребенка. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

Superior (Sup KZ)

30 м². Может разместить до 2 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см).

Superior Family (Sup F)

34 м². Может разместить до 4 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (140-180 см) для 2 детей до 13 лет или 1 взрослого гостя.

Junior Suite (JS)

38 м². Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

Presidential Suite (PS)

70 м². Может разместить до 4 человек. Номер имеет ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (140-170 см) для 2 детей до 13 лет или 1 взрослого.

*Дополнительные кровати в комнатах не предусмотрены

Room Rack (статус номерного фонда)

Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type
101	Std QZ	201	Std QZ	301	Std QZ
102	Std TW	202	Std TW	302	Std TW
103	Std TW	203	Std TW	303	Std TW
104	Std F	204*	Sup F	304*	Sup F
105	Std F	205*	Sup F	305*	Sup F
106	Std F	206*	Sup KZ	306*	Sup F
107	Std F	207*	Sup KZ	307	JS
108	Std QZ	208*	Std TW	308	JS
109	JS	209*	Sup KZ	309	PS
110*	Sup F	210*	Std TW	310*	Std TW

*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён:



Номер на выезде:



Номер свободен:



Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

Приложение 1.4.3
к образцу задания

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости.

№	Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade / overbooking
1	Mr. Leno	1	1	Sup KZ	VIP из компании Evgaz (есть корпоративный договор)		
2	Mr. Ginter	1	1	Std QZ	Veon Company		
3	Mr. Kornard	1	1	Std QZ	Veon Company		
4	Ms. Bale	1	1	Sup F	Постоянный гость		
5	Mr. Rooney	1	3	Std KZ	Новый гость		
6	Ms. Alli	2	2	Std QZ	TUI Voucher турагентство		
7	Mr. Leon	2вз+2 реб	2	Sup F	Новые гости		
8	Mr. Ozil	1	1	Std QZ	Avon Company		
9	Ms. Ramos	1	2	Std QZ	Avon Company		
10	Ms. Mustafi	1вз+2 реб	1	Std F	Новые гости		
11	Mr. Neuer	2	2	Sup F	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		

12	Ms. Torres	2вз+ 1младе нец	3	Std F	Постоянные гости		

Приложение 1.5
к образцу задания

Гость встречается с менеджером СПиР, который по просьбе гостя приглашается к стойке администратора для решения конфликтной ситуации. Гость раздражен.

Подготовить в Автоматизированную систему управления:

-гость проживает в отеле уже 2 суток. Уточнить номер комнаты перед модулем.

Слова и действия администратора	Слова и действия гостя
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь	Your service is just awful! There is only hot water in my bathroom. There is absolutely no way to take a shower!
Приносит извинения за предоставленные неудобства	I don't need your apology, fix the problem immediately. If you not, I'll definitely change the hotel and leave you the worst review ever!
Уточняет имя и номер комнаты	My name is _____, the room number is _____
Предлагает переселиться в другой номер	Yes, sure! I want to take a shower finally...
Предлагает компенсацию	<i>Согласиться на любой вид компенсации.</i>
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	No. Hope the new room won't disappoint me.
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	Goodbye.

**Рекомендации по формированию вариативной части КОД,
вариативной части задания и критериев оценивания для ДЭ ПУ**

Образовательная организация при необходимости самостоятельно формирует содержание вариативной части КОД и вариативной части задания для ДЭ ПУ на основе квалификационных требований, заявленных организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.

При формировании содержания вариативной части КОД для ДЭ ПУ рекомендуется использовать нижеследующие формы таблиц.

Информация о продолжительности ДЭ профильного уровня с учетом вариативной части формируется по форме согласно таблице № 1.1.

Таблица № 1.1

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/ вариативная часть)	Продолжительность ДЭ (не более)
ГИА	профильный	Совокупность инвариантной и вариативной частей	0:00 <продолжительность не более 4,5 астрономических часов>

Содержательная структура вариативной части КОД для ДЭ ПУ (квалификационные требования работодателей) формируется по форме согласно таблице № 1.2.

Таблица № 1.2

№ п/п	Вид деятельности	Перечень оцениваемых компетенций	Перечень оцениваемых умений, навыков

Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (вариативная часть) в рамках ГИА осуществляется по форме согласно таблице № 1.3.

Таблица № 1.3

№ п/п	Модуль задания	Критерий оценивания	Баллы
			0,00
			0,00
			0,00
			0,00
ВСЕГО (вариативная часть КОД)			20,00

При формировании вариативной части КОД для ДЭ ПУ в части перечня оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания рекомендуется использовать форму таблицы № 10.

При формировании вариативной части КОД для ДЭ ПУ в части примерного плана застройки рекомендуется использовать форму таблицы № 11. При этом примерный план застройки площадки при необходимости может быть дополнен объектами учебно-производственной инфраструктуры, необходимой для выполнения вариативной задания ДЭ ПУ, разрабатываемой образовательной организацией с участием работодателей.

Вариативная часть задания ДЭ ПУ формируется по форме согласно таблице № 1.4.

Таблица 1.4

Наименование модуля задания	Вид аттестации/ уровень ДЭ
Модуль задания: <i><Название модуля></i>	
Задание модуля 1: <i>Текст задания</i>	ДЭ ПУ/ Вариативная часть КОД

Критерии оценивания к вариативной части КОД (к вариативной части задания ДЭ ПУ) формируются согласно таблице № 1.5.

Таблица № 1.5

Наименование модуля задания (вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Подкритерий оценивания (умения, навыки/ практический опыт)	Описание оценки подкритерия		Максимальный балл оценки подкритерия - 2 балла	Вес подкритерия: - не менее 1; - шаг 0,5; - не более 3.	Итоговый максимальный балл подкритерия
			Конкретные оцениваемые действия (операции) или набор действий для оценки подкритерия	Описание результата выполнения конкретного действия (операции) подкритерия в баллах			

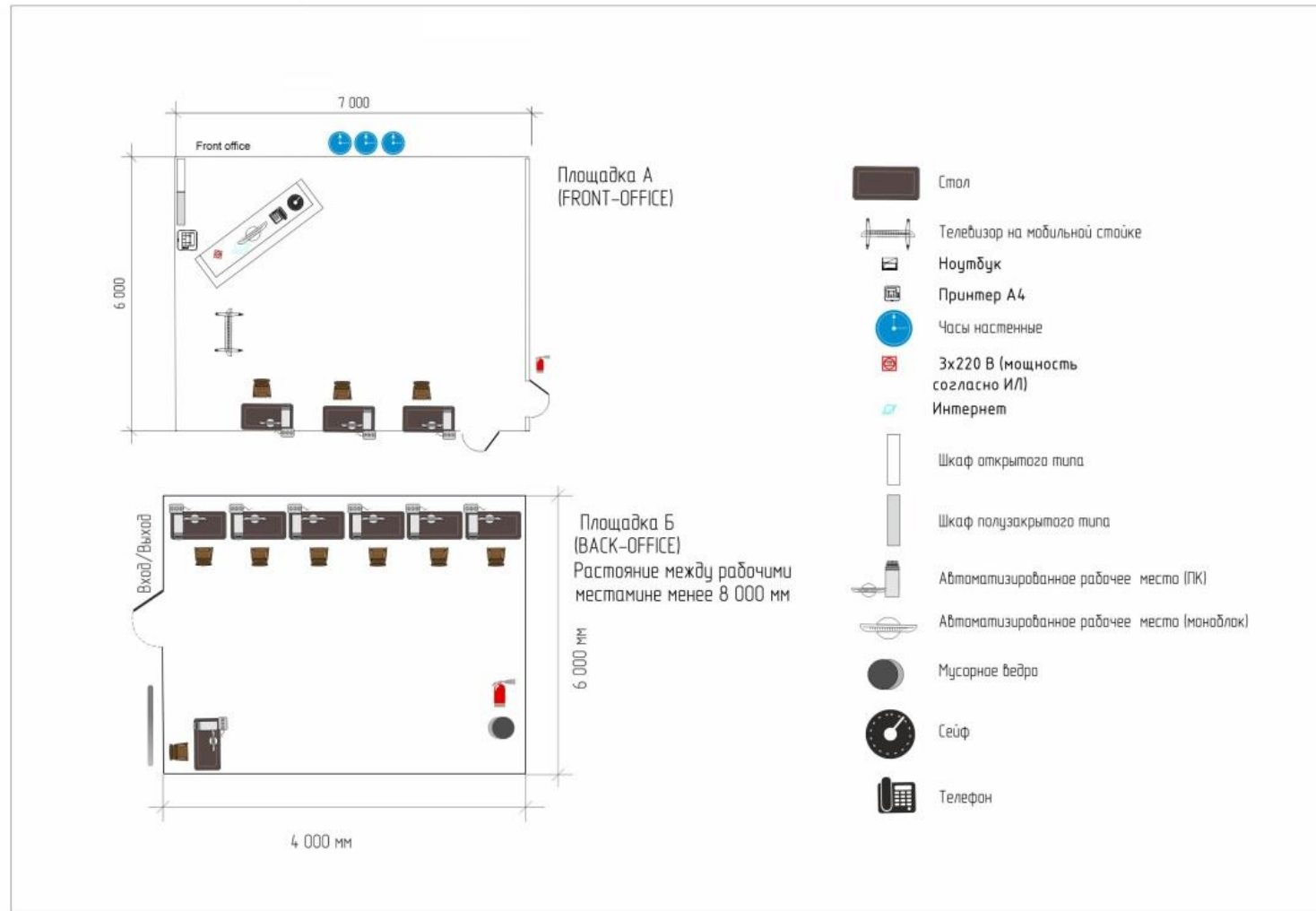
Схема оценивания (в баллах) представлена в таблице № 1.6.

Таблица № 1.6

Схема оценивания	2 балла	действие (операция) выполнена в полной мере согласно установленным требованиям
	1 балл	действие (операция) выполнена, но ниже установленных требований (имеются незначительные ошибки)
	0 баллов	действие (операция) не выполнена, результат отсутствует

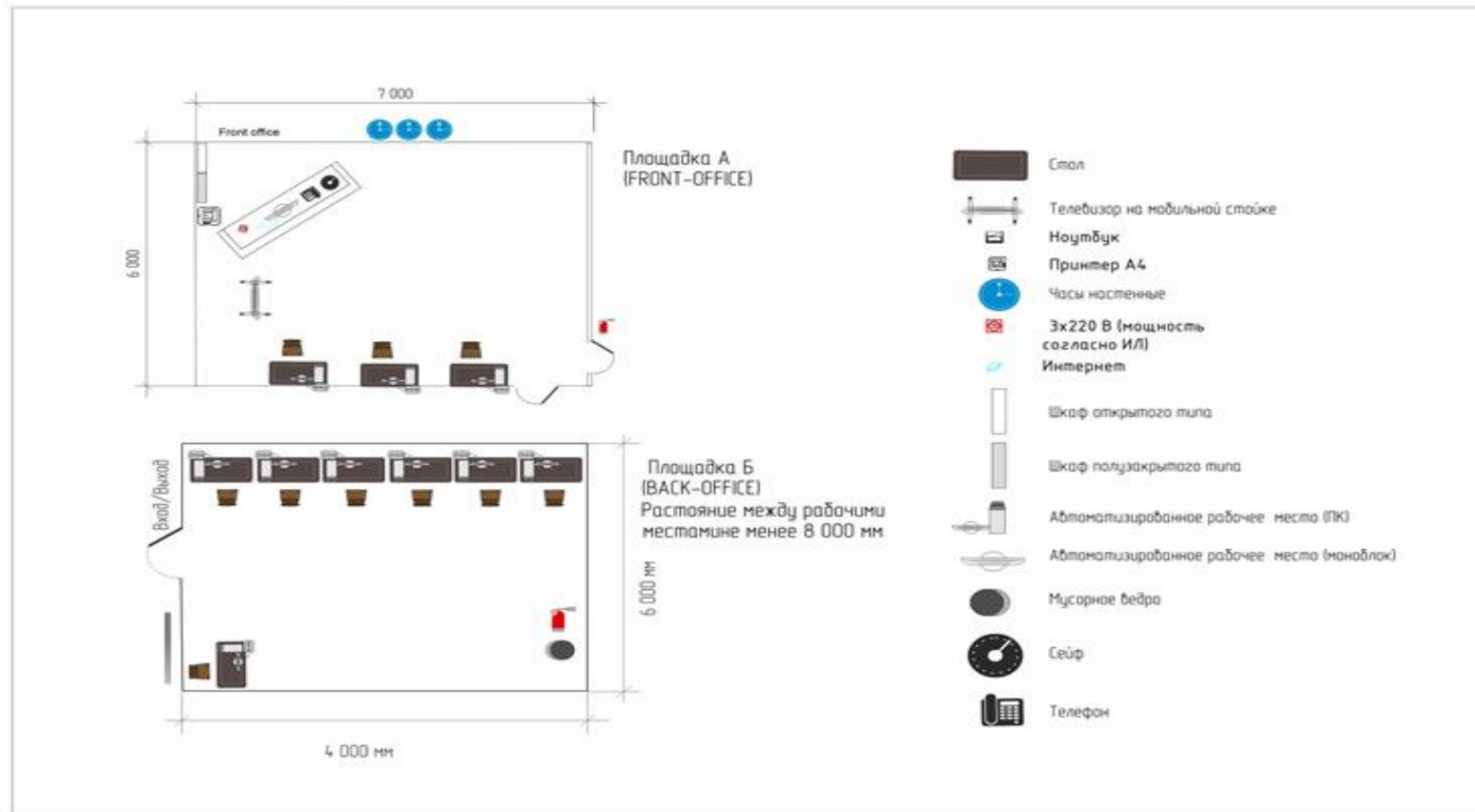
Приложение № 2 к оценочным
материалам (Том 1)

Примерный план застройки площадки ДЭ, проводимого в рамках ПА



Приложение № 3 к оценочным
материалам (Том 1)

Примерный план застройки площадки ДЭ БУ, проводимого в рамках ГИА



Приложение № 4 к оценочным
материалам (Том 1)

Примерный план застройки площадки ДЭ ПУ, проводимого в рамках ГИА

