



УТВЕРЖДЕНО
Правлением Союза
(Протокол №17 от 19.12.2017 г.)

ОДОБРЕНО
Решением Экспертного совета
при Союзе «Агентство развития
профессиональных сообществ
и рабочих кадров
«Молодые профессионалы
(Ворлдскиллс Россия)»
(Протокол № 43/12 от 15.12.2017 г.)

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА
ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ
ПО КОМПЕТЕНЦИИ
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»**

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА И ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ	5
1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ №1	11
1.1. Паспорт Комплекта оценочной документации №1	12
1.2. Образец задания для демонстрационного экзамена	20
1.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.....	29
1.4. План застройки площадки для проведения	32
демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.....	32
2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ №2	35
2.1. Паспорт Комплекта оценочной документации №2	36
2.2. Образец задания для демонстрационного экзамена	42
2.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.....	50
2.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.....	52
3. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ №3	55
3.1. Паспорт Комплекта оценочной документации №3	56
3.2. Образец задания для демонстрационного экзамена	62
3.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.....	68
3.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.....	70
4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ	73
5. ПРИЛОЖЕНИЯ.....	75

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
к оценочным материалам для демонстрационного экзамена
по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции
«Администрирование отеля»

Оценочные материалы, разработанные экспертным сообществом Ворлдскиллс в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Геодезия» содержат комплекты оценочной документации (далее – КОД) трёх уровней:

- КОД № 1 - комплект максимального уровня, предусматривающий задание с максимально возможным баллом 100 и продолжительностью 22 часа для оценки знаний, умений и навыков по всем разделам Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля».

- КОД № 2 с максимально возможным баллом 67.1 и продолжительностью 16.5 часов, предусматривающий задание для оценки знаний, умений и навыков по основным требованиям Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля».

- КОД № 3 - комплект минимального уровня с максимально возможным баллом 35.1 и продолжительностью 8 часа, предусматривающий задание для оценки знаний, умений и навыков по минимальным требованиям Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля».

Каждый КОД содержит:

- 1) Паспорт КОД с указанием:
 - а) перечня знаний, умений и навыков из Спецификации стандарта компетенции «Администрирование отеля», проверяемых в рамках КОД;
 - б) обобщенной оценочной ведомости;
 - в) количества экспертов, участвующих в оценке выполнения задания;
 - г) списка оборудования и материалов, запрещенных на

площадке (при наличии).

2) инструкцию по охране труда и технике безопасности для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия;

3) образец задания для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия;

4) инфраструктурный лист;

5) план проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с указанием времени и продолжительности работы участников и экспертов;

6) план застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

**ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА И ТЕХНИКЕ
БЕЗОПАСНОСТИ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА
ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ
ПО КОМПЕТЕНЦИИ
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»**

1. Общие требования охраны труда.

1. К выполнению конкурсного задания по Администрированию отеля под руководством Экспертов Компетенции «Администрирование отеля» Демонстрационного Экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия 2017 допускаются участники, прошедшие инструктаж по охране труда и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.

2. Участник должен:

- выполнять только ту работу, которая определена ему Экспертом;
- поддерживать порядок на своем рабочем месте;
- быть внимательным во время работы, не отвлекаться и не отвлекать других;
- не допускать нарушений требований безопасности труда и правил пожарной безопасности;
- извещать непосредственно Эксперта о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей.

3. Студент обязан соблюдать правила охраны труда для обеспечения защиты от воздействия опасных и вредных факторов, связанных с характером работы, включая:

- статические перегрузки;
- повышенные зрительные нагрузки при длительной работе на компьютере;
- биологические факторы (пониженная ионизация воздуха, плохое проветривание, пониженная влажность, повышенная температура).

4. В соответствии с действующим законодательством Участники должны соблюдать правила поведения, расписание и график проведения конкурсного задания, установленные режимы труда и отдыха.

5. При выполнении конкурсного задания по администрированию отеля на рабочем месте должна применяться следующая одежда:

- для мужчин: темный костюм, рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень, носки темные, начищенные темные туфли, идентификационная информация участника на груди, короткие и чистые ногти, короткие волосы;

- для женщин: темный костюм с брюками или юбкой, рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди. Ногти короткие, волосы (до подбородка) или собранные в пучок, светлый макияж, серьги маленькие, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий.

6. В процессе работы Участники должны соблюдать правила ношения спецодежды, соблюдать правила личной гигиены, мыть руки после пользования туалета, содержать рабочее место в чистоте.

7. В помещении для выполнения заданий по администрированию отеля должна быть медицинская аптечка с набором необходимых медикаментов. В аптечке должны быть опись медикаментов и инструкция по оказанию первой помощи пострадавшим.

8. Участники обязаны соблюдать правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения. Помещение для проведения конкурсных заданий снабжается порошковыми или углекислотными огнетушителями.

9. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся Экспертам. При неисправности оборудования или инструмента - прекратить работу и сообщить об этом Экспертам.

10. Ответственность за несчастные случаи, происшедшие в помещении для проведения конкурсного задания, несут лица, как непосредственно нарушившие правила безопасной работы на рабочем месте, так и лица административно-технического персонала, которые не обеспечили:

- выполнение организационно-технических мероприятий, предотвращающих возможность возникновения несчастных случаев;
- соответствие рабочего места требованиям охраны труда.

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

2. Требования охраны труда перед началом работы

Перед началом работы Участники должны выполнить следующее:

2.1. Тщательно проветрить помещение с персональным компьютером и другой оргтехникой, убедиться, что микроклимат в помещении находится в допустимых пределах: температура воздуха в холодный период года - 22 - 24°C, в теплый период года - 23 - 25° С, относительная влажность воздуха— 40 - 60%.

2.2. Внимательно изучить содержание и порядок проведения практического конкурсного задания, а также приемы его выполнения.

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

2.4. Экран видеомонитора должен находиться от глаз пользователя во время работы, на расстоянии 600-700мм.

2.5. Включить видеомониторы и другую оргтехнику, проверить стабильность и четкость изображения на экранах.

2.6. Обо всех обнаруженных неисправностях оборудования, электропроводки и других неполадках сообщить своему преподавателю и приступить к работе только после устранения неисправностей.

3. Требования охраны труда во время работы.

При работе с персональным компьютером и другой оргтехникой значения визуальных параметров должны находиться в пределах оптимального диапазона.

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

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

3.3. 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 включенном питании;
- допускать попадания влаги на поверхность монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и других устройств;
- производить самостоятельно вскрытие и ремонт оборудования;

3.4. Включение и выключение компьютера должно проводиться в соответствии с требованиями инструкции по эксплуатации.

3.5. Не устанавливать неизвестные системы паролирования и самостоятельно не проводить переформатирование диска.

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 отключить источник электропитания и сообщить о случившемся Экспертам. Работу продолжать только после устранения возникшей неисправности.

4.2. В случае возникновения у пользователя 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 пользователя электрическим током немедленно отключить электросеть, оказать первую помощь пострадавшему, при необходимости отправить его в ближайшее лечебное учреждение.

4.3. При несчастном случае или внезапном заболевании необходимо в первую очередь отключить питание электроустановки, 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.

5. Требования охраны труда по окончании работ.

После окончания работ каждый Участник обязан:

5.1. Отключить электрические приборы и устройства от источника питания.

5.2. Привести в порядок рабочее место

**1. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ №1
ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА
ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ
ПО КОМПЕТЕНЦИИ
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»**

1.1. Паспорт Комплекта оценочной документации №1

КОД по компетенции «Администрирование отеля» разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по специальности Сервис и туризм: Менеджер 43.02.11

1. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля», проверяемый в рамках комплекта оценочной документации

	Раздел Спецификации стандарта компетенции
1	Организация работы и самоуправление Специалист должен знать и понимать: • 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, утвержденные формы строгой отчетности); • технологический цикл обслуживания гостей; • особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией; • правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры). Специалист должен уметь: • эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями; • поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей; • оказывать первую доврачебную медицинскую помощь; • 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.

2	Забота о госте и навыки межличностного общения 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 коллегами, партнерами 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 особые запросы гостя.
3	Процедура бронирования Специалист должен знать и понимать: • особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; • каналы прямых и непрямых продаж; • технологию работы с автоматизированными системами управления; • тарифную политику; • виды бронирования; • способы гарантирования и аннулирования бронирования; • основные финансовые показатели деятельности отеля; политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами; Специалист должен уметь: • 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.

4	Заселение 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. Специалист должен уметь: • 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;
5	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле Специалист должен знать и понимать: • механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; • особенности работы с задолженностями по счетам гостей; • статистику загруженности номерного фонда; • механизмы информирования 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 счет вручную для денежных средств; • проводить процедуры передачи смены; принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы;

6	Продажи услуг Специалист должен знать и понимать: • цель рекламной деятельности, используемой отелем; • роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; • роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю; воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт); Специалист должен уметь: • 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;
7	Управление жалобами Специалист должен знать и понимать: • алгоритм работы с жалобами гостей; • гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства; • основные методы исследования и анализа проблемной ситуации; • пределы полномочий в принятии решения; принципы, лежащие в основе управления конфликтами. Специалист должен уметь: • 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	Процедура выселения Специалист должен знать и понимать: • время выезда; • процедуры выставления счетов при выезде гостя; • различные типы оплаты; • прием и хранение денежных средств; • работу с дебетовыми и кредитными картами; • процедуры расчетов с корпоративными партнерами; • порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем; • учёт любых возмещений ущерба; • документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя; • ускоренная регистрация при процедуре отъезда; • процедуры и политика позднего выезда; Специалист должен уметь: • регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля; • управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде; • получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостя.
---	---

2. Обобщенная оценочная ведомость

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные)

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
1,2,3,4,5,6	А Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение	5.6	19.8	25.4
1,2,3,6,7	В Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	1.9	3.3	5.2
1,2,5,6,7	С Помощь гостям во время их пребывания	3.9	11.6	15.5
1,2,5,6,7	Д Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле	7.9	8.6	16.5
1,2,5,6	Е Туристическая информация	4.8	7.9	12.7
1,2,3,6	Ф Разработка ВИП-тура	0.9	0.7	1.6
1,2,5,6,8	Г Кассовые операции	2.4	4.4	6.8
1,2,5,6,7,8	Н Процедура выселения гостей	4.8	9.7	14.5
1	И Впечатление от участника		1.8	1.8
Итого = 100				

*46% заданий выполняется на английском языке.

3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания

3.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» - 5 чел. (рекомендуемое – 6) при максимальном количестве участников - 10 чел., выполняющих задания последовательно на одной стойке администратора.

3.2. Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена.

Минимум 5 экспертов на каждую дополнительную стойку администратора.

4. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке

- сотовые телефоны/планшеты с гарнитурой и иные средства связи во время выполнения задания;
- пользование интернетом во время выполнения письменного задания;

Инфраструктурный лист для КОД №1 – приложение №1

1.2. Образец задания для демонстрационного экзамена



ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия
2. Модули задания и необходимое время
3. Критерии оценки
4. Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 22 ч.

1. Форма участия

Индивидуальная.

2. Модули задания и необходимое время

Модули и время сведены в таблице 1

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Максимальный балл	Время на выполнение
1	А Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.	25,4	22 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля
2	В Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	5.2	80 мин. на прохождение модуля. Задания оцениваются экспертами в конце дня
3	С Помощь гостям во время их пребывания	15.5	18 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля
4	Д Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле	16.5	19 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля
5	Е Туристическая информация	12.7	15 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля
6	Г Разработка ВИП-тура	1.6	80 мин. на прохождение модуля. Задания оцениваются экспертами в конце дня
7	Г Кассовые операции	6.8	12 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля
8	Н Процедура выселения гостей	14.5	15 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля

9	I Впечатление от участника	1.8	Эксперты оценивают внешний вид всех участников перед выполнением модуля А первым участником согласно жеребьевке. Примерно 10 мин. на 10 участников.
---	----------------------------	-----	---

*Общее время на выполнение задания – 22ч. при количестве участников – 10 чел. на одну стойку администратора и 5 рабочих мест для письменных заданий.

Модули с описанием работ

Модуль А: телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение

A1. *Выполняется на английском языке.* Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в городе. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

A2. Заселение гостя walk-in. Просит администратора о том, что если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле. Кредитная карта, которой пытается расплатиться гость не принадлежит ему, может расплатиться наличными средствами.

A3. *Выполняется на английском языке.* Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

A4. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

Модуль В: деловая переписка, ответ на жалобы гостей

В1 Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

В2. *Выполняется на английском языке.* Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

Модуль С: помощь гостям во время их пребывания

С1. Гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь.

С2. *Выполняется на английском языке.* Гость подходит на стойку ресепшн, просит прощение, а также поменять постельное белье в связи с тем, что он случайно пролил на простыню красное вино.

С3. Гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день.

С4. *Выполняется на английском языке.* Звонок из города. Звонящий интересуется услугами отеля, затем задает вопросы о вещах, не связанных с проживанием в отеле, отвлекая администратора от выполнения работы. Найти решение данной ситуации. Вежливо закончить разговор.

С5. Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера, поскольку свой он потерял. Документов у гостя при себе нет.

Модуль D: экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

D1. *Выполняется на английском языке.* Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. Гость требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства. Затем на ресепшн подходит гость, которого заселили в уже занятый семейной парой номер и начинает предъявлять претензии.

D2. Звонок из города. Звонящий представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном госте отеля.

D3. *Выполняется на английском языке.* Пьяный гость в отеле, пристает с расспросами к администратору.

D4. Гость на ресепшн в панике, его обокрали у входа в гостиницу.

D5. *Выполняется на английском языке.* Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорте. Вылет через полтора часа.

D6. Пожарная тревога в отеле.

Модуль E: туристическая информация

E1. *Выполняется на английском языке.* Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города можно посетить.

E2. Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе.

E3. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.

Модуль F: разработка VIP-тура.

F1. На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать двухдневную развлекательную программу (с заселением в отель) для сына собственника отеля и его друзей: 4 молодых человека, всем по 25 лет. Все расходы отель берет на себя.

Модуль G: кассовые операции

G1. *Выполняется на английском языке.* Передача утренней смены коллеге.

G2. Гость просит администратора заранее сформировать ему счет (advanced bill) и провести оплату. Выезд гостя рано утром на следующий день.

Модуль H: процедура выселения гостей

H1. *Выполняется на английском языке.* Процедура выселения, наличные, гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.

H2. *Выполняется на английском языке.* Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

H3. Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и сломал мебель в номере.

Модуль I: впечатление от участника

- I1. Соответствие формы профессии.
- I2. Опрятность формы.
- I3. Чистота и опрятность обуви.
- I4. Соответствие макияжа профессии.
- I5. Личная гигиена.

I6. Соответствие прически стандартам профессии.

***Отелем, на примере которого будет проводиться Демонстрационный Экзамен 2018, может быть любой отель региона (3* или выше), в котором проходит экзамен. Участникам и экспертам необходимо ознакомиться с инфраструктурой отеля и предоставляемыми услугами, используя официальный сайт отеля.**

3. Критерии оценки

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) в Таблице 2.

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
1,2,3,4,5,6	А Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение	5.6	19.8	25.4
1,2,3,6,7	В Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	1.9	3.3	5.2
1,2,5,6,7	С Помощь гостям во время их пребывания	3.9	11.6	15.5
1,2,5,6,7	Д Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле	7.9	8.6	16.5
1,2,5,6	Е Туристическая информация	4.8	7.9	12.7
1,2,3,6	Ф Разработка ВИП-тура	0.9	0.7	1.6
1,2,5,6,8	Г Кассовые операции	2.4	4.4	6.8
1,2,5,6,7,8	Н Процедура выселения гостей	4.8	9.7	14.5
1	И Впечатление от участника		1.8	1.8
Итого = 100				

Субъективные оценки -32,2.

4. Необходимые приложения

Для понимания процесса взаимодействия участников демонстрационного экзамена и подготовки актеров см. Техническое Описание компетенции и приложение №10 «Пример сценария для актеров». Главный Эксперт на Демонстрационном Экзамене заранее запрашивает сценарий у Менеджера компетенции и взаимодействует с актерами и их супервайзером.

В случае, если ЦПДЭ располагает возможность использовать на экзамене специализированное ПО (АСУ типа Opera, Fidelio, Эдельвейс, 1С и т.п.), и предложенное ПО устраивает представителей все учебных заведений, сдающих ДЭ на данной площадке, то все необходимые данные о выбранном на Демонстрационный Экзамен в качестве примера отеле, загружаются в базу данных АСУ.

Если использование данной АСУ создает неравные условия для студентов УЗ, проходящих экзамен (у УЗ осваиваются различные АСУ/не преподаются), то всем студентам предлагается освоить упрощенную полуавтоматическую версию, представляющую собой документ Excel с прописанными формулами и всеми необходимыми бланками (приложение № 4, приложение № 5).

1.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

План работы участников и экспертов день С-1

	ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
С -1	09:00-09:15	Сбор и регистрация экспертов
	09:15-10:15	Инструктаж экспертов
	10:15-12:15	Обсуждение конкурсного задания и внесение 30% изменения. Подписание необходимых протоколов
	12:15-12:25	Сбор и регистрация участников
	12:25-12:35	Жеребьевка и инструктаж по ТБ участников. Подписание необходимых протоколов.
	12:35-15:35	Знакомство с площадкой

План работы участников и экспертов день С 1:

Время	Стойка администратора	Back-office (площадка для выполнения письменного задания)
08:00-13:00	Модуль I Персональная презентация Участники: 1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10 <i>2 мин на презентацию, по 1 мин на обсуждение участника</i> Модуль А Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение. Участники 1 смена: 1,2,3,4,5 Участники 2 смена: 6,7,8,9,10 <i>22 мин. На прохождение модуля 5 минут на обсуждение участника</i>	Модуль В Деловая переписка, ответ на жалобы гостей Участники 1 смена: 6,7,8,9,10 Участники 2 смена: 1,2,3,4,5 <i>80 мин. на прохождение модуля. Задания оцениваются экспертами в конце дня</i>
13:00-14:00	Обед	
14:00-18:00	Модуль С Помощь гостям во время их пребывания Участники: 1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10 <i>18 мин. На прохождение модуля 5 минут на обсуждение участника</i>	

План работы участников и экспертов день С 2:

Время	Стойка администратора	Back-office (площадка для выполнения письменного задания)
09:00-13:00	Модуль D Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле Участники 1 смена: 1,2,3,4,5 Участники 2 смена: 6,7,8,9,10 <i>19 мин. На прохождение модуля</i> <i>5 минут на обсуждение участника</i>	Модуль F Разработка ВИП-тура. Участники 1 смена: 1,2,3,4,5 Участники 2 смена: 6,7,8,9,10 <i>80 мин. на прохождение модуля. Задания оцениваются экспертами в конце дня</i>
13:00-14:00	Обед	
14:00-17:30	Модуль E Туристическая информация Участники: 1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10 <i>15 мин. На прохождение модуля</i> <i>5 минут на обсуждение участника</i>	

План работы участников и экспертов день С 3:

Время	Стойка администратора
09:00-12:30	Модуль H Процедура выселения гостей Участники: 1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10 <i>15 мин. На прохождение модуля</i> <i>5 минут на обсуждение участника</i>
12:30-13:30	Обед
13:30-16:30	Модуль G Кассовые операции Участники: 1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10 <i>12 мин. На прохождение модуля</i> <i>5 минут на обсуждение участника</i>

*Если на экзамене работа участников проходит в две смены, расписание на вторую смену составляется по аналогии, включая перерыв на обед 1 час.

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом площадки проведения демонстрационного экзамена в зависимости от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

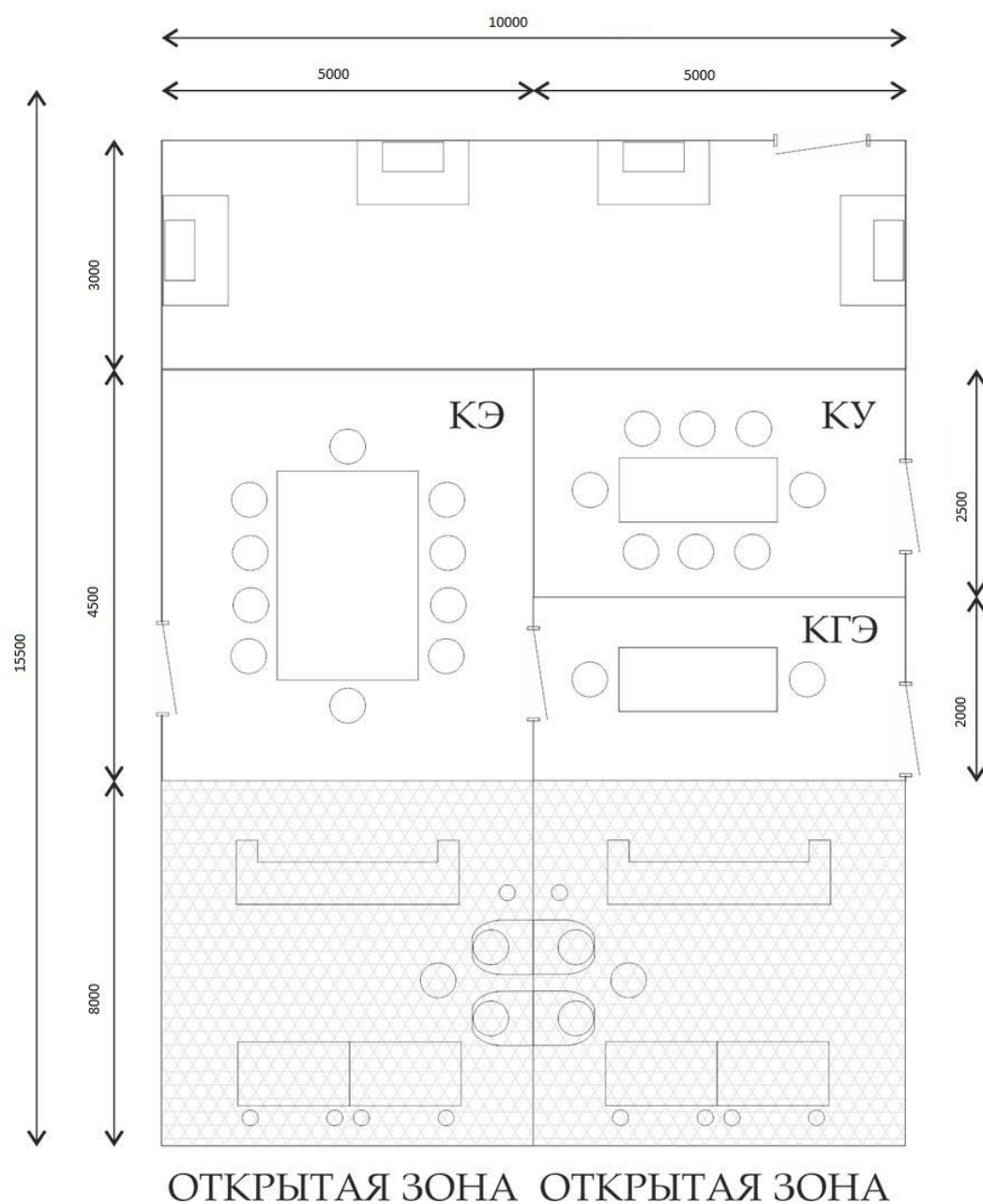
1.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Компетенция: Администрирование отеля

Номер компетенции: 57

Дата разработки: «10» марта 2017 г.

План застройки площадки:



Конкурсная площадка компетенции Администрирование отеля должна состоять из следующих секций: Площадка отдела приема и размещения и лобби отеля (ФО), площадка для выполнения письменных заданий (ВО), комната экспертов (КЭ), комната участников (КУ) и комната главного эксперта (КГЭ).

ФО – Необходима достаточная площадь для размещения стойки администратора, отельного антуража (торшеры, кресла, журнальные столы и т.д.), столов и стульев для экспертной комиссии. Также необходимо свободное пространство между столами экспертов и стойкой администратора для взаимодействия участников с актерами (примерные размеры всех секций указаны в иллюстрации данного раздела).

*данный план застройки иллюстрирует 2 стойки администратора. Для проведения ДЭ (в зависимости от выделенных на ДЭ дней и кол-ва участников)

ВО – размещение рабочих мест для участников должно быть предусмотрено таким образом, чтобы конкурсанты не могли прочесть текст ответа на задание другого участника. При необходимости (высокий уровень шума в помещении, нехватка свободной площади) данная секция может быть перенесена в отдельное помещение неподалеку от основной площадки (предварительно согласовывается с Главным экспертом). Может быть открытой и закрытой.

КЭ – состоит из столов и стульев, и оргтехники в количестве необходимом для данного количества экспертов.

КГЭ – необходима Главному эксперту и Заместителю главного эксперта для выставления оценок в CIS и подготовки к экзамену.

КУ – в комнате участников конкурсанты ждут своей очереди на прохождение задания согласно жеребьёвке. Если у ЦПДЭ есть возможность выделить аналогичную КУ для пребывания в ней участников ДЭ после

прохождения заданий, - необходимо это сделать с целью полного исключения общения участников, уже выполнивших задания, с участниками, ожидающими своей очереди.

*вышеперечисленные площадки могут являться различными помещениями ЦПДЭ, находящимися рядом.

**2. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ №2
ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА
ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ
ПО КОМПЕТЕНЦИИ
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»**

2.1. Паспорт Комплекта оценочной документации №2

КОД по компетенции «Администрирование отеля» разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по специальности Сервис и туризм: Менеджер 43.02.11

1. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля», проверяемый в рамках комплекта оценочной документации

	Раздел Спецификации стандарта компетенции
1	Организация работы и самоуправление Специалист должен знать и понимать: • 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; • организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб; • документооборот (кассовые операции, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности); • технологический цикл обслуживания гостей; • правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры). Специалист должен уметь: • эффективно справляться с штатными ситуациями; • 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; • 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.

2	Забота о госте и навыки межличностного общения Специалист должен знать и понимать: • культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона; • 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 коллегами, партнерами 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 особые запросы гостя.
3	Процедура бронирования Специалист должен знать и понимать: • технологию работы с автоматизированными системами управления; • тарифную политику; • виды бронирования; • способы гарантирования и аннулирования бронирования; Специалист должен уметь: • осуществлять различные виды бронирования; • осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; • работать с комментариями к бронированию; • использовать программное обеспечение для совершения бронирования.

4	Заселение 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. Специалист должен уметь: • проводить процедуру идентификации личности гостя; • 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	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле Специалист должен знать и понимать: • механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; • механизмы информирования 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; • особенности работы с банковскими картами. Специалист должен уметь: • эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ; • вести счет вручную для денежных средств; • проводить процедуры передачи смены; • принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы;

6	Продажи услуг Специалист должен знать и понимать: • роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; • роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю; Специалист должен уметь: • 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;
7	Управление жалобами Специалист должен знать и понимать: • пределы полномочий в принятии решения; • принципы, лежащие в основе управления конфликтами. Специалист должен уметь: • демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб; • 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	Процедура выселения Специалист должен знать и понимать: • время выезда; • процедуры выставления счетов при выезде гостя; • различные типы оплаты; • прием и хранение денежных средств; • работу с кредитными картами; • процедуры расчетов с корпоративными партнерами; • учёт любых возмещений ущерба; • документацию, относящаяся к регистрации отъезда гостя; Специалист должен уметь: • регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля; • управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде; • получать платежи: банковские карты; • формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостя.

2. Обобщенная оценочная ведомость

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные).

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 75,1.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
1,2,3,4,5,6	А Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение	5.6	19.8	25.4
1,2,3,6,7	В Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	1.9	3.3	5.2
1,2,5,6,7	С Помощь гостям во время их пребывания	3.9	11.6	15.5
1,2,5,6	Е Туристическая информация	4.8	7.9	12.7
1,2,5,6,7,8	Н Процедура выселения гостей	4.8	9.7	14.5
1	И Впечатление от участника		1.8	1.8
Итого = 75,1				

*В Конкурсном Задании 47% заданий предлагается пройти на английском языке. Участник Демонстрационного экзамена имеет право выбора:

1) проходить предложенную часть экзамена на английском языке (в этом случае он может получить максимально возможный балл 75,1).

2) проходить весь экзамен на русском языке (в данном случае максимально возможный балл составляет 66,7. При выставлении оценок в систему CIS за аспекты, отражающие владение английским языком, выставляются нули).

Участник может проходить предлагаемые задания на английском языке

полностью, частичное выполнение предложенных на иностранном языке заданий не допускается.

3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания

3.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» - 5 чел. (рекомендуемое – 6) при максимальном количестве участников - 10 чел., выполняющих задания последовательно на одной стойке администратора.

3.2. Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена.

Минимум 5 экспертов на каждую дополнительную стойку администратора.

4. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке

- сотовые телефоны/планшеты с гарнитурой и иные средства связи во время выполнения задания;
- пользование интернетом во время выполнения письменного задания;

Инфраструктурный лист для КОД №2 – приложение №2

2.2. Образец задания для демонстрационного экзамена



ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия
2. Модули задания и необходимое время
3. Критерии оценки
4. Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 16,5 ч.

1. Форма участия

Индивидуальная.

2. Модули задания и необходимое время

Модули и время сведены в таблице 1

Таблица 1.

№ п/ п	Наименование модуля	Максимальный балл	Время на выполнение
1	А Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.	25.4	22 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля
2	В Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	5.2	80 мин. на прохождение модуля. Задания оцениваются экспертами в конце дня
3	С Помощь гостям во время их пребывания	15.5	18 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля
4	Е Туристическая информация	12.7	15 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля
5	Н Процедура выселения гостей	14.5	15 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля

6	I Впечатление от участника	1.8	Эксперты оценивают внешний вид всех участников перед выполнением модуля А первым участником согласно жеребьевке. Примерно 10 мин. на 10 участников.
---	----------------------------	-----	--

*Общее время на выполнение задания – 16.5ч. при количестве участников – 10 чел. на одну стойку администратора и 5 рабочих мест для письменных заданий.

Модули с описанием работ

Все задания выполняются на русском языке

Модуль А: телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение

A1. Выполняется на английском языке (опционально) Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в городе. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

A2. Заселение гостя walk-in. Просит администратора о том, что если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле. Кредитная карта, которой пытается расплатиться гость не принадлежит ему, может расплатиться наличными средствами.

A3. Выполняется на английском языке (опционально) Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

A4. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и

трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

Модуль В: деловая переписка, ответ на жалобы гостей

В1 Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

В2. *Выполняется на английском языке (опционально)* Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

Модуль С: помощь гостям во время их пребывания

С1. Гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь.

С2. *Выполняется на английском языке (опционально)* Гость подходит на стойку ресепшн, просит прощение, а также поменять постельное белье в связи с тем, что он случайно пролил на простыню красное вино.

С3. Гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день.

С4. *Выполняется на английском языке (опционально)* Звонок из города. Звонящий интересуется услугами отеля, затем задает вопросы о вещах, не связанных с проживанием в отеле, отвлекая администратора от выполнения работы. Найти решение данной ситуации. Вежливо закончить разговор.

С5. Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера, поскольку свой он потерял. Документов у гостя при себе нет.

Модуль Е: туристическая информация

Е1. *Выполняется на английском языке (опционально)* Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города можно посетить.

Е2. Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе.

Е3. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.

Модуль Н: процедура выселения гостей

Н1. *Выполняется на английском языке (опционально)* Процедура выселения, наличные, гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.

Н2. *Выполняется на английском языке (опционально)* Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

Н3. Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и повредил мебель в номере.

Модуль I: впечатление от участника

I1. Соответствие формы профессии.

I2. Опрятность формы.

I3. Чистота и опрятность обуви.

I4. Соответствие макияжа профессии.

I5. Личная гигиена.

I6. Соответствие прически стандартам профессии.

***Отелем, на примере которого будет проводиться Демонстрационный Экзамен 2018, может быть любой отель региона (3* или выше), в котором проходит экзамен. Участникам и экспертам необходимо ознакомиться с инфраструктурой отеля и предоставляемыми услугами, используя официальный сайт отеля.**

3. Критерии оценки

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) в Таблице 2.

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 75,1.

Таблица 2.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
1,2,3,4,5, 6	А Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение	5.6	19.8	25.4
1,2,3,6,7	В Деловая переписка, ответ на жалобы гостей	1.9	3.3	5.2
1,2,5,6,7	С Помощь гостям во время их пребывания	3.9	11.6	15.5
1,2,5,6	Е Туристическая информация	4.8	7.9	12.7
1,2,5,6,7,8	Н Процедура выселения гостей	4.8	9.7	14.5
1	И Впечатление от участника		1.8	1.8
Итого = 75,1				

Субъективные оценки -21.

4. Необходимые приложения

Для понимания процесса взаимодействия участников демонстрационного экзамена и подготовки актеров см. Техническое Описание компетенции и приложение № 6 «Пример сценария для актеров». Главный Эксперт на Демонстрационном Экзамене заранее запрашивает сценарий у Менеджера компетенции и взаимодействует с актерами и их супервайзером.

В случае, если ЦПДЭ располагает возможность использовать на

экзамене специализированное ПО (АСУ типа Opera, Fidelio, Эдельвейс, 1С и т.п.), и предложенное ПО устраивает представителей все учебных заведений, сдающих ДЭ на данной площадке, то все необходимые данные о выбранном на Демонстрационный Экзамен в качестве примера отеле, загружаются в базу данных АСУ.

Если использование данной АСУ создает неравные условия для студентов УЗ, проходящих экзамен (у УЗ осваиваются различные АСУ/не преподаются), то всем студентам предлагается освоить упрощенную полуавтоматическую версию, представляющую собой документ Excel с прописанными формулами и всеми необходимыми бланками (приложение № 4, приложение № 5).

2.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

План работы участников и экспертов день С-1

	ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
С -1	09:00-09:15	Сбор и регистрация экспертов
	09:15-10:15	Инструктаж экспертов
	10:15-12:15	Обсуждение конкурсного задания и внесение 30% изменения. Подписание необходимых протоколов
	12:15-12:25	Сбор и регистрация участников
	12:25-12:35	Жеребьевка и инструктаж по ТБ участников. Подписание необходимых протоколов.
	12:35-15:35	Знакомство с площадкой

План работы участников и экспертов день С 1:

Время	Стойка администратора	Back-office (площадка для выполнения письменного задания)
08:00-13:00	Модуль I Персональная презентация Участники: 1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10 <i>2 мин на презентацию, по 1 мин на обсуждение участника</i> Модуль А Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение. Участники 1 смена: 1,2,3,4,5 Участники 2 смена: 6,7,8,9,10 <i>22 мин. На прохождение модуля 5 минут на обсуждение участника</i>	Модуль В Деловая переписка, ответ на жалобы гостей Участники 1 смена: 6,7,8,9,10 Участники 2 смена: 1,2,3,4,5 <i>80 мин. на прохождение модуля. Задания оцениваются экспертами в конце дня</i>
13:00-14:00	Обед	
14:00-18:00	Модуль С Помощь гостям во время их пребывания Участники: 1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10 <i>18 мин. На прохождение модуля 5 минут на обсуждение участника</i>	

План работы участников и экспертов день С 2:

Время	Стойка администратора
09:00-12:30	Модуль Е Туристическая информация Участники: 1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10 <i>15 мин. На прохождение модуля 5 минут на обсуждение участника</i>
12:30-13:30	Обед
13:30-17:00	Модуль Н Процедура выселения гостей Участники: 1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10 <i>15 мин. На прохождение модуля 5 минут на обсуждение участника</i>

*Если на экзамене работа участников проходит в две смены, расписание на вторую смену составляется по аналогии, включая перерыв на обед 1 час.

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом площадки проведения демонстрационного экзамена в зависимости от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

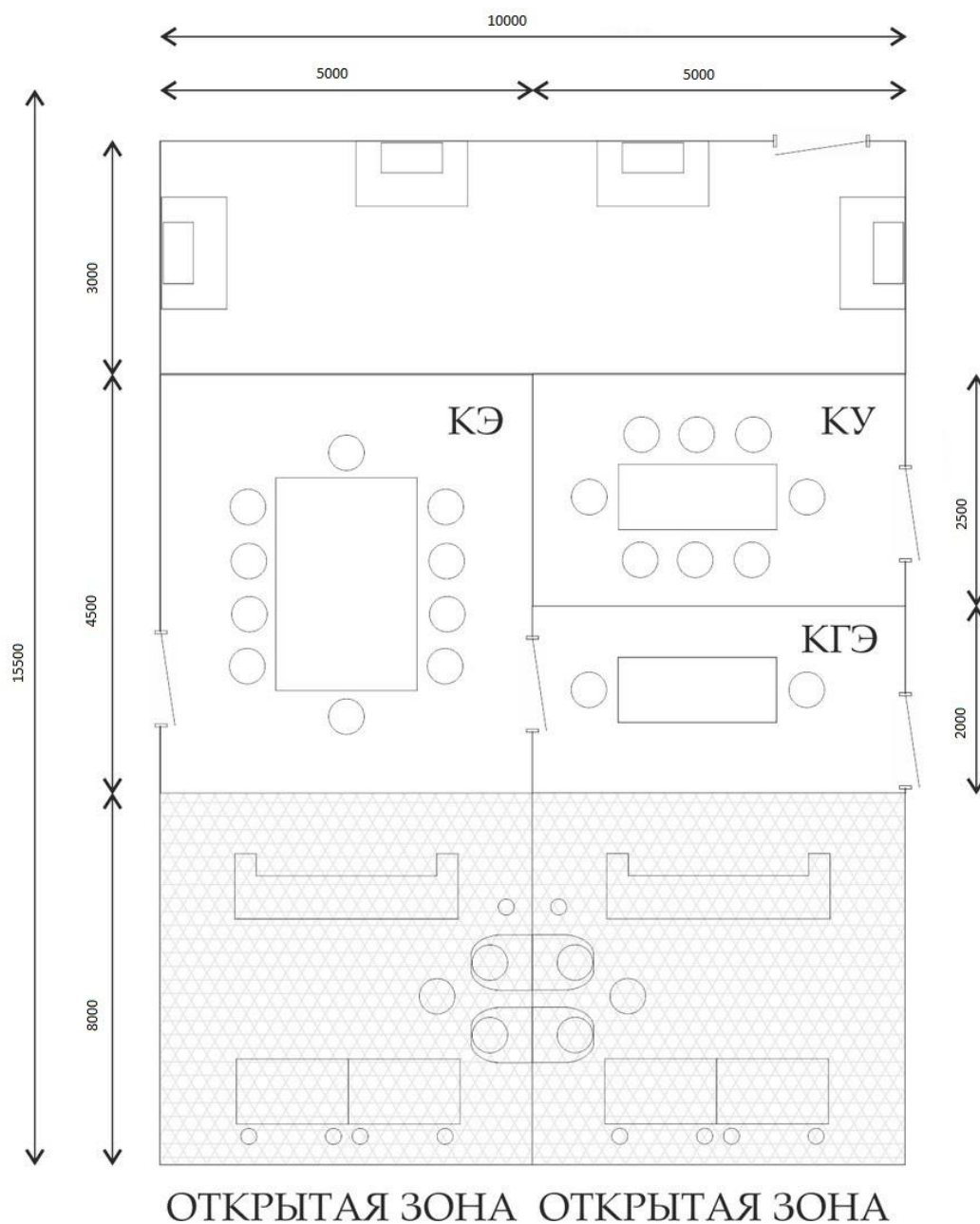
2.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Компетенция: Администрирование отеля

Номер компетенции: 57

Дата разработки: «10» марта 2017 г.

План застройки площадки:



Конкурсная площадка компетенции Администрирование отеля должна состоять из следующих секций: Площадка отдела приема и размещения и лобби отеля (ФО), площадка для выполнения письменных заданий (ВО), комната экспертов (КЭ), комната участников (КУ) и комната главного эксперта (КГЭ).

ФО – Необходима достаточная площадь для размещения стойки администратора, отельного антуража (торшеры, кресла, журнальные столы и т.д.), столов и стульев для экспертной комиссии. Также необходимо свободное пространство между столами экспертов и стойкой администратора для взаимодействия участников с актерами (примерные размеры всех секций указаны в иллюстрации данного раздела).

*данный план застройки иллюстрирует 2 стойки администратора. Для проведения ДЭ (в зависимости от выделенных на ДЭ дней и кол-ва участников)

ВО – размещение рабочих мест для участников должно быть предусмотрено таким образом, чтобы конкурсанты не могли прочесть текст ответа на задание другого участника. При необходимости (высокий уровень шума в помещении, нехватка свободной площади) данная секция может быть перенесена в отдельное помещение неподалеку от основной площадки (предварительно согласовывается с Главным экспертом). Может быть открытой и закрытой.

КЭ – состоит из столов и стульев, и оргтехники в количестве необходимом для данного количества экспертов.

КГЭ – необходима Главному эксперту и Заместителю главного эксперта для выставления оценок в CIS и подготовки к экзамену.

КУ – в комнате участников конкурсанты ждут своей очереди на прохождение задания согласно жеребьевке. Если у ЦПДЭ есть возможность

выделить аналогичную КУ для пребывания в ней участников ДЭ после прохождения заданий, - необходимо это сделать с целью полного исключения общения участников, уже выполнивших задания, с участниками, ожидающими своей очереди.

*вышеперечисленные площадки могут являться различными помещениями ЦПДЭ, находящимися рядом.



**3. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ №3
ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА
ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ
ПО КОМПЕТЕНЦИИ
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»**

3.1. Паспорт Комплекта оценочной документации №3

КОД по компетенции «Администрирование отеля» разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по специальности Сервис и туризм: Менеджер 43.02.11

1. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции «Администрирование отеля», проверяемый в рамках комплекта оценочной документации

	Раздел Спецификации стандарта компетенции
1	Организация работы и самоуправление Специалист должен знать и понимать: • основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления; • нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона: ○ Правила проживания в отеле; • организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб; • документооборот (кассовые операции, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности); • технологический цикл обслуживания гостей; • правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная в т.ч. телефонные переговоры). Специалист должен уметь: • эффективно справляться со штатными ситуациями; • отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; • контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности; • работать 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; • использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.

2	Забота о госте и навыки межличностного общения Специалист должен знать и понимать: • культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона; • этику общения; • стандарты внешнего вида сотрудников отеля. Специалист должен уметь: • предоставлять качественный сервис • предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля; • поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями; • корректно обрабатывать получаемую информацию; • поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; • применять техники вербальной/невербальной коммуникации; • сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; • эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;
3	Процедура бронирования Специалист должен знать и понимать: • технологию работы с автоматизированными системами управления; • тарифную политику; • виды бронирования; • способы гарантирования и аннулирования бронирования; Специалист должен уметь: • осуществлять различные виды бронирования; • осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; • работать с комментариями к бронированию; использовать программное обеспечение для совершения бронирования.

4	Заселение Специалист должен знать и понимать: • 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); Специалист должен уметь: • проводить процедуру идентификации личности гостя; • 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;
5	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле Специалист должен знать и понимать: • механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; • механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля; • процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office; Специалист должен уметь: • эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
6	Продажи услуг Специалист должен знать и понимать: • роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; Специалист должен уметь: • 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;

7	Управление жалобами Специалист должен знать и понимать: • пределы полномочий в принятии решения; • принципы, лежащие в основе управления конфликтами. Специалист должен уметь: • задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой; • обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации; передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.
8	Процедура выселения Специалист должен знать и понимать: • время выезда; • процедуры выставления счетов при выезде гостя; • различные типы оплаты; • прием и хранение денежных средств; • работу с дебетовыми и кредитными картами; • процедуры расчетов с корпоративными партнерами; • учёт любых возмещений ущерба; • документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя; Специалист должен уметь: • регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля; • получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостя.

2. Обобщенная оценочная ведомость

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные)

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 35,1.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
1,2,3,4,5, 6	А Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение	5.6	19.8	25.4
1,2,5,6, 7, 8	Н Процедура выселения гостей	4.8	9.7	14.5
Итого = 39,9				

*В Конкурсном Задании 57% заданий предлагается пройти на английском языке. Участник Демонстрационного экзамена имеет право выбора:

1) проходить предложенную часть экзамена на английском языке (в этом случае он может получить максимально возможный балл 39,9).

2) проходить весь экзамен на русском языке (в данном случае максимально возможный балл составляет 35,1. При выставлении оценок в систему CIS за аспекты, отражающие владение английским языком, выставляются нули).

Участник может проходить предлагаемые задания на английском языке полностью, частичное выполнение предложенных на иностранном языке заданий не допускается.

3. Количество экспертов, участвующих в оценке выполнения задания

3.1. Минимальное количество экспертов, участвующих в оценке демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции «Администрирование отеля» - 5 чел. (рекомендуемое – 6) при максимальном количестве участников - 10 чел., выполняющих задания

последовательно на одной стойке администратора.

3.2. Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества участников демонстрационного экзамена.

Минимум 5 экспертов на каждую дополнительную стойку администратора.

4. Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке

- сотовые телефоны/планшеты с гарнитурой и иные средства связи во время выполнения задания;
- пользование интернетом во время выполнения письменного задания;

Инфраструктурный лист для КОД №3 – приложение №3

3.2. Образец задания для демонстрационного экзамена



ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ ПО КОМПЕТЕНЦИИ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия
2. Модули задания и необходимое время
3. Критерии оценки
4. Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 8 ч.

1. Форма участия

Индивидуальная.

2. Модули задания и необходимое время

Модули и время сведены в таблице 1

Таблица 1.

п/п	Наименование модуля	Максимальный балл	Время на выполнение
	А Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.	25.4	22 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля
	Н Процедура выселения гостей	14.5	15 мин. на 1 участника + 5 мин на обсуждение участника после завершения модуля

*Общее время на выполнение задания – 8ч. при количестве участников – 10 чел. на одну стойку администратора.

Модули с описанием работ

Все задания выполняются на русском языке

Модуль А: телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение

A1. *Выполняется на английском языке (опционально)* Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в городе. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

A2. Заселение гостя walk-in. Просит администратора о том, что если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле. (кредитная карта не его, потом просит заплатить наличкой)

A3. *Выполняется на английском языке (опционально)* Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

A4. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

Модуль Н: процедура выселения гостей

Н1. *Выполняется на английском языке (опционально)* Процедура выселения, наличные, гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.

Н2. *Выполняется на английском языке (опционально)* Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

Н3. Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость повредил мебель в номере.

***Отелем, на примере которого будет проводиться Демонстрационный Экзамен 2018, может быть любой отель региона (3* или выше), в котором проходит экзамен. Участникам и экспертам необходимо ознакомиться с инфраструктурой отеля и предоставляемыми услугами, используя официальный сайт отеля.**

3. Критерии оценки

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) в Таблице 2.

Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 39,9.

Таблица 2.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
1,2,3,4,5,6	А Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение	5.6	19.8	25.4
1,2,5,6,7,8	Н Процедура выселения гостей	4.8	9.7	14.5
Итого = 39,9				

Субъективные оценки – 10,4.

4. Необходимые Приложения

Для понимания процесса взаимодействия участников демонстрационного экзамена и подготовки актеров см. Техническое Описание компетенции и приложение №10 «Пример сценария для актеров». Главный Эксперт на Демонстрационном Экзамене заранее запрашивает сценарий у Менеджера компетенции и взаимодействует с актерами и их супервайзером.

В случае, если ЦПДЭ располагает возможность использовать на экзамене специализированное ПО (АСУ типа Opera, Fidelio, Эдельвейс, 1С и т.п.), и предложенное ПО устраивает представителей все учебных заведений, сдающих ДЭ на данной площадке, то все необходимые данные о выбранном на Демонстрационный Экзамен в качестве примера отеле, загружаются в базу данных АСУ.

Если использование данной АСУ создает неравные условия для студентов УЗ, проходящих экзамен (у УЗ осваиваются различные АСУ/не преподаются), то всем студентам предлагается освоить упрощенную полуавтоматическую версию, представляющую собой документ Excel с прописанными формулами и всеми необходимыми бланками (приложение № 4, приложение № 5).

3.3. План проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

План работы участников и экспертов день С-1

	ВРЕМЯ	МЕРОПРИЯТИЕ
С -1	09:00-09:15	Сбор и регистрация экспертов
	09:15-10:15	Инструктаж экспертов
	10:15-12:15	Обсуждение конкурсного задания и внесение 30% изменения. Подписание необходимых протоколов
	12:15-12:25	Сбор и регистрация участников
	12:25-12:35	Жеребьевка и инструктаж по ТБ участников. Подписание необходимых протоколов.
	12:35-15:35	Знакомство с площадкой

План работы участников и экспертов день С 1:

Время	Стойка администратора
08:30-13:00	Модуль А: Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение. Участники: 1,2,3,4,5, 6,7,8,9, 10 22 мин. На прохождение модуля 5 минут на обсуждение участника
13:00-14:00	Обед

14:00-17:30	Модуль Н: Процедура выселения гостей Участники: 1,2,3,4,5, 6,7,8,9, 10 <i>15 мин. На прохождение модуля</i> <i>5 минут на обсуждение участника</i>
-------------	--

*Если на экзамене работа участников проходит в две смены, расписание на вторую смену составляется по аналогии, включая перерыв на обед 1 час.

План проведения демонстрационного экзамена корректируется главным экспертом площадки проведения демонстрационного экзамена в зависимости от времени, выделенного на площадке проведения демонстрационного экзамена, количества участников и рабочих мест.

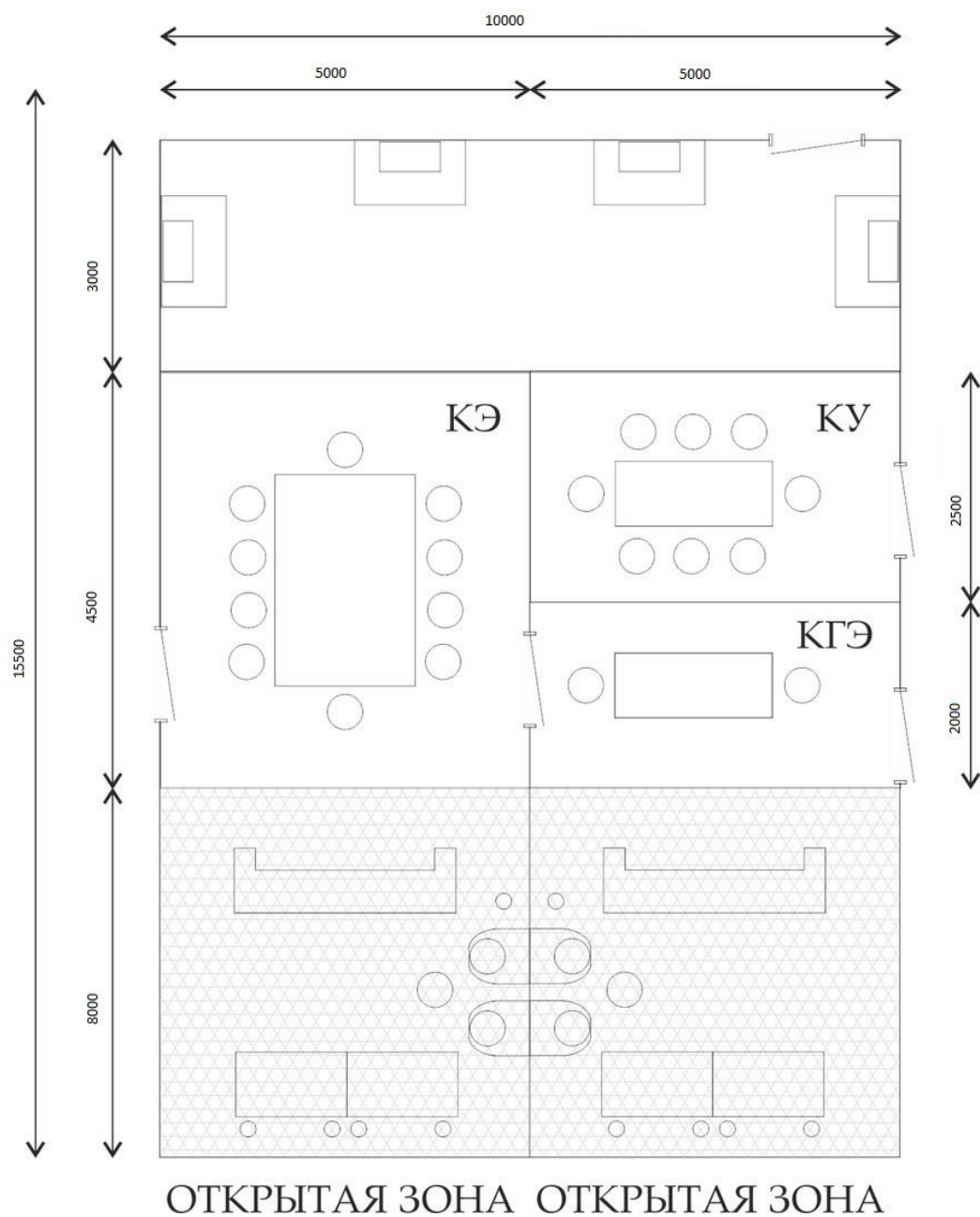
3.4. План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия

Компетенция: Администрирование отеля

Номер компетенции: 57

Дата разработки: «10» марта 2017 г.

План застройки площадки:



Площадка компетенции Администрирование отеля должна состоять из следующих секций: Площадка отдела приема и размещения и лобби отеля (FO), площадка для выполнения письменных заданий (ВО), комната экспертов (КЭ), комната участников (КУ) и комната главного эксперта (КГЭ).

FO – Необходима достаточная площадь для размещения стойки администратора, отельного антуража (торшеры, кресла, журнальные столы и т.д.), столов и стульев для экспертной комиссии. Также необходимо свободное пространство между столами экспертов и стойкой администратора для взаимодействия участников с актерами (примерные размеры всех секций указаны в иллюстрации данного раздела).

*данный план застройки иллюстрирует 2 стойки администратора. Для проведения ДЭ (в зависимости от выделенных на ДЭ дней и кол-ва участников)

ВО – размещение рабочих мест для участников должно быть предусмотрено таким образом, чтобы конкурсанты не могли прочесть текст ответа на задание другого участника. При необходимости (высокий уровень шума в помещении, нехватка свободной площади) данная секция может быть перенесена в отдельное помещение неподалеку от основной площадки (предварительно согласовывается с Главным экспертом). Может быть открытой и закрытой.

КЭ – состоит из столов и стульев, и оргтехники в количестве необходимом для данного количества экспертов.

КГЭ – необходима Главному эксперту и Заместителю главного эксперта для выставления оценок в CIS и подготовки к экзамену.

КУ – в комнате участников конкурсанты ждут своей очереди на прохождение задания согласно жеребьёвке. Если у ЦПДЭ есть возможность выделить аналогичную КУ для пребывания в ней участников ДЭ после

прохождения заданий, - необходимо это сделать с целью полного исключения общения участников, уже выполнивших задания, с участниками, ожидающими своей очереди.

*вышеперечисленные площадки могут являться различными помещениями ЦПДЭ, находящимися рядом.

4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Организация, принявшая решение о проведении демонстрационного экзамена (далее – организация), из комплектов оценочной документации, содержащихся в настоящих Оценочных материалах, выбирает один КОД, о чем уведомляет Союз не позднее, чем за три месяца до даты проведения.

Выбирая КОД в качестве материалов для организации подготовки к демонстрационному экзамену, организация соглашается с:

- а) уровнем и сложностью задания для демонстрационного экзамена, включая максимально возможный балл;
- б) требованиями к оборудованию, оснащению и расходным материалам для проведения демонстрационного экзамена;
- в) перечнем знаний, умений и навыков, подлежащих оценке в рамках демонстрационного экзамена;
- г) требованиями к составу экспертных групп для оценки выполнения заданий.

В соответствии с выбранным КОД образовательная организация, проводящая демонстрационный экзамен в рамках промежуточной или государственной итоговой аттестации, корректирует образовательные программы по соответствующим профессиям, специальностям и направлениям подготовки, разрабатывает регламентирующие документы и организует подготовку к демонстрационному экзамену. При этом, выбранный КОД утверждается образовательной организацией в качестве требований к проведению выпускной квалификационной работы в виде демонстрационного экзамена без внесения в него каких-либо изменений.

Не допускается внесение изменений в утвержденные КОД, исключение элементов или их дополнение, включая оценочную схему.

При выявлении на площадках проведения демонстрационного экзамена любых случаев внесения изменений в утвержденные КОД, Союз оставляет за

собой право аннулировать результаты демонстрационного экзамена с последующим лишением статуса центра проведения демонстрационного экзамена и применением мер взыскания в отношении членов экспертной группы в рамках своих полномочий.

5. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 1 – Инфраструктурный лист для КОД № 1.

Приложение № 2 – Инфраструктурный лист для КОД № 2.

Приложение № 3 – Инфраструктурный лист для КОД № 3.

Приложение № 4

Приложение № 5

Приложение № 6 - Пример сценария для актеров