



УТВЕРЖДЕНО

Приказ ФГБОУ ДПО ИРПО
от 25.09.2024 № 01-09-725

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

Том 1

(Комплект оценочной документации)

Код и наименование профессии (специальности) среднего профессионального образования	43.02.14 Гостиничное дело
Наименование квалификации (наименование направленности)	Специалист по гостеприимству
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии (специальности) среднего профессионального образования (ФГОС СПО):	ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный приказом Минобрнауки РФ от 09.12.2016 г. № 1552
Виды аттестации:	Государственная итоговая аттестация Промежуточная аттестация
Уровни демонстрационного экзамена:	Базовый Профильный
Шифр комплекта оценочной документации:	КОД 43.02.14-1-2025

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

Структура КОД включает:

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 СПО, 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 ДЭ¹
ПА	-	Инвариантная часть	1 ч. 30 мин.
ГИА	базовый	Инвариантная часть	3 ч. 00 мин.
ГИА	профильный	Инвариантная часть	3 ч. 30 мин.
ГИА	профильный	Совокупность инвариантной и вариативной частей	не более 4 ч. 30 мин.

¹ Максимальная продолжительность демонстрационного экзамена.

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 КОД²		
Вид деятельности/ Вид профессиональной деятельности	Перечень оцениваемых ОК/ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК: Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Умение: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы
		Навык: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
	ПК: Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения
		Умение: организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
		Навык: разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения
	ПК: Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Умение: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению

² Единое базовое ядро содержания КОД – общая (сквозная) часть единого КОД, относящаяся ко всем видам аттестации (ГИА, ПА) вне зависимости от уровня ДЭ.

		Навык: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
	ОК: Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение

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 ³	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ
Инвариантная часть КОД					
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК: Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Умение: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы	■	■	■
		Навык: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	■	■	■
	ПК: Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	■	■	■
		Умение: организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля	■	■	■
		Навык: разрабатывать операционные процедуры и стандарты службы приема и размещения	■	■	■
	ПК: Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Умение: контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению	■	■	■

³ Содержание КОД в части ПА равно содержанию единого базового ядра содержания КОД.

		Навык: контроля текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	■	■	■
	ОК: Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	■	■	■
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК: Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Умение: планировать и прогнозировать продажи		■	■
		Умение: собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка		■	■
	ПК: Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка		■	■
		Навык: выявления конкурентоспособности гостиничного продукта		■	■
		Умение: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля		■	■
	ПК: Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Навык: контроля текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей		■	■
	ОК: Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Умения: применять средства информационных технологий для решения профессиональных		■	■

		задач; использовать современное программное обеспечение			
	ПК: Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей			■
		Умение: выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению			■
	ПК: Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Умение: определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта			■
		Умение разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта			■
	ОК: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать тексты на базовые профессиональные темы			■
		Навык: писать простые связные сообщения на знакомые или интересные профессиональные темы			■
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, вариативной части задания и критериев оценивания для ДЭ ПУ представлены в приложении № 1 к Тому 1 оценочных материалов.</p>					■

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

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
ГИА	ДЭ ПУ	Вариативная часть	20 из 20
ГИА	ДЭ ПУ	Совокупность инвариантной и вариативной частей	100 из 100

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

Таблица № 6

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁴	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	4,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
ИТОГО			26,00

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

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

Таблица № 7

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁵	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	4,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	12,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	4,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	6,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	2,00
ИТОГО			50,00

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

Таблица № 8

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

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁶	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	4,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	12,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	4,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	6,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	2,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	12,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	6,00
		Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках	12,00
ИТОГО			80,00

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

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

Таблица № 9

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁷	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	4,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
		Контроль текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	8,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	12,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	4,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	6,00
		Использование информационных технологий в профессиональной деятельности	2,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	12,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания	6,00

⁷ Формулировка критерия оценивания совпадает с наименованием ПК, ОК и начинается с отглагольного существительного.

	требуемого уровня качества обслуживания гостей	
	Использование профессиональной документации на государственном и иностранном языках	12,00
ИТОГО (инвариантная часть)		80,00
ВСЕГО (вариативная часть)⁸		20,00
ИТОГО (совокупность инвариантной и вариативной частей)		100,00

⁸ 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 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

1. Зоны площадки									
Наименование зоны площадки					Код зоны площадки				
Рабочее место участника					А				
Общая площадка (площадка для демонстрации)					Б				
Рабочее место экспертов					В				
2. Инфраструктура рабочего места участника ДЭ									
№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	ОКПД-2	Расчет кол-ва (На 1 раб. место/На 1 участника)	Количество			Единица измерения	Код зоны площадки
					ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ		
Перечень оборудования									
1	Стол письменный модульный	На усмотрение организатора	31.01.12	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А
2	Офисный стул	На усмотрение организатора	31.01.11	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А

3	Ноутбук /ПК в сборе	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Манипулятор типа мышь в комплекте	26.20.11	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А	
Перечень инструментов										
1	Флэш-накопитель	Не менее 2 GB	26.20.21	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А	
2	Офисный пакет приложений	Работа с текстами, электронными таблицами, базами данных	58.29.21	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А	
3	Система управления гостиницей (АСУ)	Функции: Бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты. Номерной фонд системы не менее 30 номеров	58.29.1	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А	
Перечень расходных материалов										
1	Бумага офисная	A4	17.12.14	На 1 раб. место	2	4	6	шт	А	
2	Ручка	Шариковая синяя	32.99.12	На 1 раб. место	1	1	1	шт	А	
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности										
3. Инфраструктура общего (коллективного) пользования участниками ДЭ										
№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	ОКПД-2	Расчет кол-ва (На кол-во участников /На кол-во раб. мест/	Количество мест/ участников	Количество			Единица измерения	Код зоны площади
						ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ		

				На всю площадку)							
Перечень оборудования											
1	Стойка администратора	Высота рабочего стола стойки 950, рекомендованные габариты: (ШхГхВ) 2200х600х1200	31.01.12	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б	
2	Ноутбук /ПК в сборе	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows, Манипулятор типа мышь в комплекте	26.20.11	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б	
3	МФУ	Печать, копирование, сканирование (ресурс не менее 20000 стр./мес.)	26.20.18	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б	
4	Веб-камера для ПК	Разрешение 1280х720; частота 330 Гц; матрица CMOS	26.40.33	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б	
5	ЖК панель с мобильной стойкой/интерактивная доска в комплекте с ПК или ноутбуком	Не менее 42", интерфейс HDMI	32.99.53	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б	
6	Кабель HDMI	Кабель цифровой	27.32.13	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б	

		аудио-видео не менее 5 м								
7	Кулер	Кулер для воды напольный с верхней установкой бутылки	28.25.13	На кол-во раб. мест	8	2	2	2	шт	Б
Перечень инструментов										
1	Система управления гостиницей (АСУ)	Функции: Бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты. Номерной фонд системы не менее 30 номеров	58.29.1	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
2	Телефон	Имитация	26.30.23	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
3	Денежный кассовый ящик	Минимум 5 отделений	22.22.13	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
4	Бокс для подвесных папок	Для папок размера А4	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
5	Подвесная папка/регистратура	Размер А4	17.23.13	На кол-во раб. мест	8	25	25	25	шт	Б
6	Мини-сейф	Высота: 170мм, Глубина: 230мм, Ширина: 260мм	25.99.21	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
7	Терминал для платежных карт	Имитация	26.20.12	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
8	Энкодер для магнитных карт	Имитация	26.20.12	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б

9	Детектор денежных купюр	Просмотровый или автоматический	26.51.41	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
10	Устройство для имитации телефонного звонка	Колокольчик/звонок	32.20.15	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
11	Часы настенные	На усмотрение организатора (диаметр не менее 28 см)	26.52.14	На кол-во раб. мест	8	5	5	5	шт	Б
12	Комплект из 5 табличек под часы с названиями городов London, New-York, Токуо, Moscow, город проведения	Размер таблички 20x7 см	17.12.32	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
13	Подставка для визиток	Пластиковая прозрачная	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
14	Ключ карта магнитная	Имитация, из пластика или картона на усмотрение организатора	17.12.32	На кол-во раб. мест	8	6	6	6	шт	Б
15	Лотки для бумаг	Горизонтальные или вертикальные лотки для хранения и сортировки документов и папок из полистирола	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	3	3	3	шт	Б

16	Органайзер для канцтоваров	Подставка для канцелярских принадлежностей, органайзер настольный	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
17	Держатель для ручки	По стилю и цвету гармонирующей со стойкой	32.99.14	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
18	Мусорная корзина	На усмотрение организатора, устанавливается рядом со стойкой администратора	22.22.13	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
19	Платформа/подставка для участника (при наличии участника не выше 155 см)	Длина не менее 1 м., ширина не менее 60 см., высота от 15 до 25 см	16.29.14	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
20	Часы/таймер для обратного отсчета времени	Настенный, модель на усмотрение организатора	26.52.28	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	А
Перечень расходных материалов										
1.	Бумага офисная	Офисная бумага формата А4 для копировально-множительной техники и печатающих устройств	17.12.14	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б

2	Блок для записей	Блок-кубик 90х90х90 мм для записей выполнен из белой офсетной бумаги	17.23.13	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
3	Стикеры	Бумага для заметок с клейким краем	17.29.11	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
4	Коробка скрепок	Скрепки из стали, модель на усмотрение организатора	25.99.23	На кол-во раб. мест	8	2	2	2	шт	Б
5	Кейхолдер/гостевая карта	Плотная бумага, карман для карты-ключа	17.12.32	На кол-во раб. мест	8	2	4	6	шт	Б
6	Набор имитационных денежных купюр	Купюры достоинством 5000, 1000, 500, 100, 50. Каждая купюра имеет надпись: «Не является платежным средством»	17.23.13	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
7	Ножницы канцелярские	Ножницы канцелярские с пластиковой ручкой	25.71.11.1 20	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
8	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	32.99.12	На кол-во раб. мест	8	2	2	2	шт	Б

9	Степлер	На усмотрение ОО	25.99.23	На кол-во раб. мест	8	2	2	2	шт	Б
10	Скобы для степлера	На усмотрение ОО	25.93.14	На кол-во раб. мест	8	2	2	2	шт	Б
11	Подушка для смачивания пальцев	На усмотрение организации	22.29.25	На кол-во раб. мест	8	1	1	1	шт	Б
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности										
1	Огнетушитель углекислотный ОУ-1	Предназначен для тушения горючих жидкостей, газов и электрооборудо вания	28.29.22	На всю площадку	-	2	2	2	шт	Б
2	Бутыль с водой для кулера	На усмотрения организатора	11.07.11	На всю площадку	-	2	2	2	шт	Б
3	Одноразовые стаканы	На усмотрения организатора	22.29.23	На кол-во участников	1	2	2	2	шт	Б
4	Набор первой медицинской помощи	Оснащение не менее, чем по приказу Минздрава РФ от 24 мая 2024 г. № 262н «Об утверждении требований к комплектации аптечки для оказания работниками первой помощи пострадавшим с применением	21.20.24	На всю площадку	-	2	2	2	шт	Б

		медицинских изделий»								
5	Мусорная корзина	Офисная, размер на усмотрение организатора	22.22.13	На кол-во раб. мест	8	2	2	2	шт	Б
6	Мусорные мешки	35 л., рулон	22.22.11	На кол-во раб. мест	8	2	2	2	шт	Б
4. Инфраструктура рабочего места главного эксперта ДЭ										
№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	ОКПД-2	Количество			Единица измерения	Код зоны площади		
				ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ				
Перечень оборудования										
1	Ноутбук /ПК в сборе	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Манипулятор типа мышь в комплекте	26.20.11		1	1	1	шт	В	
2	Стол письменный	На усмотрение организатора	31.01.12		1	1	1	шт	В	
3	Офисное кресло	На усмотрение организатора	31.01.11		1	1	1	шт	В	
4	Стеллаж для хранения документов	На усмотрение организатора	31.01.12		1	1	1	шт	В	
5	МФУ	Печать, копирование, сканирование (ресурс не менее 20000 стр./мес.)	26.20.18		1	1	1	шт	В	
Перечень инструментов										

1	Офисный пакет приложений	Работа с текстами, электронными таблицами, базами данных	58.29.21	1	1	1	шт	В		
Перечень расходных материалов										
1	Бумага офисная	А4	17.12.14	4	4	5	пач	В		
2	Коробка скрепок	Скрепки из стали, модель на усмотрение организатора	25.99.23	1	1	1	шт	В		
3	Файл-вкладыш перфорацией, упаковка	А4	17.23.13	1	1	1	шт	В		
4	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	32.99.2	1	1	1	шт	В		
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности										
1.	Огнетушитель углекислотный ОУ-1	Предназначен для тушения горючих жидкостей, газов и электрооборудования	28.29.22	1	1	1	шт	В		
2	Мусорная корзина	Офисная, размер на усмотрение организатора	22.22.13	1	1	1	шт	В		
3	Мусорные мешки	усмотрение организатора	22.22.11	1	1	1	шт	В		
5. Инфраструктура рабочего места членов экспертной группы										
№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	ОКПД-2	Расчет кол-ва (На 1 эксперта / На кол-во экспертов/ На всех экспертов)	Количество экспертов	Количество			Единица измерения	Код зоны площадки
						ПА	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ		
Перечень оборудования										

1	Стол письменный модульный	На усмотрение организаторов	31.01.12	На 1 эксперта	-	1	1	1	шт	В
2	Офисный стул	На усмотрение организатора (возможно размещения дополнительных стульев для членов ГЭК)	31.01.11	На 1 эксперта	-	1	1	1	шт	В
Перечень инструментов										
1	Часы/таймер для обратного отсчета времени	Обратный отсчет, часы, минуты, секунды. Настольный	26.52.28	На всех экспертов	-	1	1	1	шт	В
Перечень расходных материалов										
1	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	32.99.12	На 1 эксперта	-	1	1	1	шт	В
2	Карандаш	Карандаш чернографитный на усмотрение организатора	32.99.15	На 1 эксперта	-	1	1	1	шт	В
3	Ластик	Ластик на усмотрение организатора	22.19.73	На 1 эксперта	-	1	1	1	шт	В
4	Коробка скрепок	Скрепки из стали, модель на усмотрение организатора	25.99.23	На всех экспертов	-	1	1	1	шт	В
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности										
1	Не требуется	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Дополнительные технические характеристики и описания площадки										

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики
1	Площадь зоны Б	не менее 42 кв.м.
2	Площадь зоны А	не менее 2 кв.м. на 1 (одного участника)
3	Освещение	на рабочих столах – 300-500 люкс.
4	Интернет в зонах Б и В	подключение ноутбука/ПК к беспроводному интернету (с возможностью подключения к проводному интернету)
5	Электричество	220 Вольт подключения к сети по (220 Вольт)
6	Покрытие пола	должно обеспечивать безопасное перемещение, не иметь выступов в местах состыковки элементов покрытия, способствующих травмированию 50 м2 на всю зону

3.3 Примерный план застройки площадки ДЭ

Примерный план застройки площадки ДЭ ПУ, проводимого в рамках ГИА, представлен в приложении № 2 к настоящему Тому 1 ОМ.

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 № 11.

Таблица № 11

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	6
10	10	6
11	11	6
12	12	6
13	13	6
14	14	6
15	15	6
16	16	6
17	17	9
18	18	9
19	19	9
20	20	9
21	21	9
22	22	9

23	23	9
24	24	9
25	25	12

3.5 Инструкция по технике безопасности

1. Настоящая инструкция по технике безопасности разработана в соответствии с Постановлениями Главного государственного санитарного врача России от 28.09.2020г №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».

2. К самостоятельному выполнению экзаменационных заданий допускаются участники:

прошедшие инструктаж по охране труда и технике безопасности»;

имеющие необходимые навыки по эксплуатации оборудования;

не имеющие противопоказаний к выполнению экзаменационных заданий по состоянию здоровья.

3. В процессе выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения демонстрационного экзамена, участник обязан:

четко соблюдать инструкции по эксплуатации электрических приборов:

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

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

не пользоваться поврежденными розетками, рубильниками, выключателями и другими неисправными электрическими приборами.

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

4. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся главному эксперту.

5. На площадках (зона А и зона Б), а также рабочей зоне Главного эксперта (В) находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы. В случае возникновения несчастного случая или болезни участника, об этом немедленно уведомляется главный эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для завершения выполнения задания.

6. По окончании работы рабочее место должно быть приведено в первоначальный вид.

Организационные требования:

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.

3.6 Образец задания

Задание ДЭ представляет собой сочетание модулей в зависимости от вида аттестации и уровня ДЭ. Продолжительность выполнения каждого модуля задания представлена в таблице № 12.

Таблица № 12

Номер и наименование модуля задания	Вид аттестации/уровень ДЭ	Продолжительность выполнения модуля задания
Модуль № 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПА, ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)	1 ч. 30 мин.
Модуль № 2: Название модуля Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)	1 ч. 30 мин.
Модуль № 3: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)	0 ч. 30 мин.

Текст образца задания:

Модуль № 1:

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Вид аттестации/уровень ДЭ:

ПА, ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Текст задания 1:

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР, чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 2 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе);

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить бронирование на имя гостя с пакетом питания «завтрак». Бронирование гарантировано банковской картой;
- гостю иметь при себе реквизит (банковская карта, иностранный паспорт с отметкой визы, миграционная карта, легкий багаж).

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное. <i>Hello, check-in please.</i>
Узнает имя гостя	Назвать свое имя
Уточняет есть ли бронирование	<i>Yes, of course.</i>
Просит предоставить паспорт с визой, миграционную карту	<i>Here you are.</i>
Проверяет детали бронирования	<i>Everything is correct.</i>
Спрашивает, может ли сделать копию документов	<i>Sure.</i>
Просит заполнить регистрационную форму	Следовать инструкциям администратора
Уточняет у гостя, как будут гарантировать оплату	<i>By credit card.</i>
Рассказывает всю необходимую информацию	Внимательно слушать <i>Okay, thank you.</i>
Предлагает помощь с багажом	<i>No, I am fine.</i>
Спрашивает, чем может ещё помочь	Если администратор не спросит, чем может помочь, тогда, ближе к концу диалога гостю следует спросить самому <i>When the meals are served at the hotel restaurant?</i>
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	<i>Bye.</i>

>

Текст задания 3:

Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита прилагается

Необходимые приложения:

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить профиль гостя (гость проживал в отеле 2 суток, оплата гарантирована банковской картой);
- начислить в счет гостя дополнительные услуги в разные дни: услугу прачечной, услугу обслуживания в номерах (Room Service);
- добавить в картотеку номера (Room Rack) бумажные копии чеков за дополнительные услуги с подписью гостя;
- гостю иметь при себе реквизит (банковская карта).

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное. <i>Добрый день, я хочу оформить выписку, я уезжаю.</i>
Уточняет имя и номер комнаты	Называем только то, что спросит администратор <i>Имя гостя _____</i> <i>Номер комнаты</i>
Просит ключи от номера	<i>Да, пожалуйста.</i>
Спрашивает гостя, как прошло проживание	<i>В отеле все прекрасно. Жаль, что дел было много и только один раз попала в СПА на гидромассаж.</i>
Спрашивает, пользовался ли гость сегодня мини баром	<i>Я брала две бутылки вина и шоколадку.</i> если спросят подробности – вино красное, шоколад Таблерон
Дает распечатанный информационный счет и бумажные копии чеков для проверки	Проверить и подтвердить корректность счета <i>Да, все в порядке.</i>
Спрашивает, желает ли гость разделить счёт	<i>Да, мне бы хотелось за номер оплатить отдельно?</i>
Узнает, каким способом будет оплачивать гость	<i>Картой.</i>
Просит предоставить банковскую карту	Дать <i>Пожалуйста.</i>
Спрашивает, желает ли гость вновь остановиться в отеле	<i>Нет.</i>
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	<i>Нет, спасибо.</i>
Предложить вызвать гостю такси	<i>Я уже сделал это. Спасибо.</i>

Спрашивает, чем еще помочь	<i>Нет.</i>
----------------------------	-------------

Текст задания 4:

Доработать лист оценки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры. Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Для выполнения задания в предложенной в приложении таблице необходимо дополнить недостающие позиции в пустых ячейках таблицы, при необходимости ячейки можно добавить. Назначение листа оценки указано в шапке листа оценки в скобках.

Необходимые приложения:

Лист оценки операционной процедуры

(для оценки процедуры заселения гражданина РФ, проживающего на территории РФ, по брони, оформленной по гарантийному письму)

Действия администратора	Обращение к гостю по стандарту	Дополнительная информация
Приветствует гостя по стандарту	«Доброе утро / день / вечер! Имя. Чем могу Вам помочь?»	Если Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать. Следует пригласить коллегу, если администратор не один на смене
Уточняет наличие бронирования	«Есть ли у вас бронирование в нашем отеле?»	
Просит предоставить необходимые документы	«Могу ли я увидеть ваш паспорт»	Сверку деталей можно осуществить только при наличии паспорта гостя
Подтверждает детали бронирования	«На ваше имя забронирован номер.... (детали)»	Необходимо озвучить все детали бронирования

Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки		
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	«Нужна ли помощь с багажом?»	
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	«Могу ли я чем-то еще помочь?»	
Вежливо прощается с гостем	«Приятного проживания в нашем отеле, хорошего дня/вечера»	
Количество обращений к гостю по имени не менее 3 раз	Допустимое обращение: «Г-н(жа) Петрова» или «Анна Ивановна»	По имени гостей можно называть только в том случае, если они так представились. Также, по имени можно обращаться к детям.

Модуль № 2:

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Вид аттестации/уровень ДЭ:

ГИА ДЭ БУ, ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Текст задания 1:

Выполнить процедуру бронирования в АСУ по письменной заявке на английском языке. Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Заявка на бронирование прилагается.

Необходимые приложения:

Dear Hotel reservation department!

I am planning a summer vacation together with my husband and child at this hotel. We had been planning a trip to my ancestor's country but could not make it happen. We would like to arrive on July 25th for 7 days. My son and I will have three meals a day, my husband will have breakfast only. He will working hard, as my son and I will be having rest. My son is 12 years old, he will need an extra bed. And my husband and I need a wide bed, preferably a king size. According to the schedule, we will arrive at the hotel very early at 6:00. The train arrives at 5 a.m.

In case you can deliver on everything we have requested for we will be thankful for the booking. Should anything change will give you a notice. We are well aware of the hotel rules of stay. Hotel web page has all the necessary check-in and check-out details as well as prices and terms of pay.

Best regards, Anna Borado >

Текст задания 2:

Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования, а также таблица категорий номеров и цен прилагаются.

Необходимые приложения: <

1) тексты переписки:

Ответ сотрудника службы бронирования.

Уважаемая госпожа Ларина!

Благодарим Вас за выбор нашего отеля! Мы можем предложить Вам следующий вариант размещения в нашем отеле.

Мы можем предложить номер категории Стандарт. Цена составляет 5900 рублей за ночь.

Также напоминаем вам, что ранний заезд, так же, как и поздний выезд - это платная услуга в нашем отеле.

Согласно правилам проживания пользование беспроводным интернетом со скоростью не более 3 МБ является бесплатной услугой в нашем отеле.

Расчетное время заезда - 14:00, выезда – 12:00.

Отель готов предоставить услугу трансфера гостю по предварительной заявке.

Мы будем рады видеть вас в нашем отеле.

С уважением,

Марианна Веселкина

Отель _____

Запрос гостя на бронирование номера

Добрый день, уважаемые сотрудники отеля!

Планирую быть в вашем городе со 12 по 17 июля. Я буду одна, это деловая поездка и я хочу ограничиться бюджетным номером.

Билеты я уже приобрела, прилетаю в 08:00 рейсом SU 3715. Надеюсь, меня заселят, не смотря на раннее время?

Я планирую завтракать в отеле.

И еще, мне может понадобится, стабильная интернет связь для общения с коллегами, в режиме видеоконференции. Я могу рассчитывать на это?

С уважением,

Ларина Полина

2) Категории номеров и тарифы

Rates			
Rooms type			Rack Rates
S	STANDARTsingle	Standard single	5 900,00 ₺
ST	STANDART twin	Standard twin	7 900,00 ₺
B	BUSINESS single ROOM	Business single	7 900,00 ₺
BTD	BUSINESS twin/double ROOM	Business twin/double	8 900,00 ₺
JS	Junior Suites	Junior Suites	10 900,00 ₺
DLX	DELUX	Deluxe	11 900,00 ₺
Extra bed			1000,00 ₺
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	750,00 ₺
HB		Half Board	2000,00 ₺
FB		Full Board	2800,00 ₺

Текст задания 3:

Осуществить расчет ключевых показателей эффективности (далее КPI) отеля «Полет», номерной фонд которого – 98 номеров, за каждый день и за месяц. Сравнить фактические показатели работы отеля с показателями плана и сделать вывод о динамике изменения основных показателей КPI по сравнению с заданными показателями Бюджета. Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Таблица ключевых показателей может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel. При расчетах и оформлении результатов следует пользоваться функциями Excel.

Необходимые приложения:

Дата	Доход (с НДС) от продажи номеров 20%	Номерной фонд	Номера ООО	Осцирапсу % минус ООО	ADR (с НДС)	RevPAR (без НДС)
01.06.2023	183741	98	0	44,00%		
02.06.2023	193742	98	0	60,00%		
03.06.2023	159740	98	0	56,00%		
04.06.2023	129740	98	0	56,00%		
05.06.2023	183780	98	0	74,00%		
06.06.2023	183980	98	0	74,00%		
07.06.2023	183750	98	0	74,00%		
08.06.2023	183760	98	0	60,00%		
09.06.2023	183770	98	0	60,00%		
10.06.2023	183780	98	0	56,00%		
11.06.2023	183790	98	0	60,00%		
12.06.2023	183700	98	1	61,22%		
13.06.2023	205830	98	1	61,22%		
14.06.2023	195740	98	1	57,14%		
15.06.2023	239870	98	1	61,22%		
16.06.2023	194340	98	1	75,51%		
17.06.2023	178900	98	1	75,51%		
18.06.2023	139850	98	1	59,18%		
19.06.2023	190860	98	2	58,33%		
20.06.2023	188360	98	2	58,33%		
21.06.2023	148720	98	2	64,58%		
22.06.2023	213740	98	2	77,08%		
23.06.2023	233440	98	2	91,08%		
24.06.2023	183740	98	2	81,25%		
25.06.2023	210460	98	2	58,33%		
26.06.2023	176350	98	2	62,50%		
27.06.2023	183740	98	2	62,50%		
28.06.2023	207460	98	2	58,33%		
29.06.2023	204840	98	2	72,92%		
30.06.2023	218470	98	2	58,33%		
За месяц						
Бюджет	6198713			69,00%	6398,83	4415,19
Разница %						

Модуль № 3:

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Вид аттестации/уровень ДЭ:
ГИА ДЭ ПУ (инвариантная часть)

Текст задания 1:

Решить конфликтную ситуацию с гостем с позиции менеджера службы приема и размещения, приглашенного к стойке администратора по просьбе гостя. Гость раздражен и жалуется на действия администратора. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита прилагается.

Необходимые приложения:

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить профайл гостя (гость проживает в отеле уже 2 суток. Бронирование на 4 суток от компании по корпоративной цене);
- гостю уточнить номер комнаты перед началом диалога.

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	<i>Я столкнулась с очень неприятной ситуацией. Я пытаюсь второй раз записаться на маникюр на первую запись, мне важно попасть до работы. На заезде сказали, что запись делается только на следующий день. А сегодня мне говорят, что на завтра все занято, причем давно. Вы что издеваетесь.</i>
Приносит извинения за предоставленные неудобства	<i>Что мне ваши извинения? Я чувствую себя обманутой. Вы меня подвели. Наша компания не первый год направляет к вам сотрудников. Видимо пора менять отель.</i>
Уточняет имя и номер комнаты	<i>Меня зовут _____, я остановилась в номере _____.</i>

Действия администратора	Слова и действия гостя
Дает разъяснения	<i>Хотелось бы верить, что ваш персонал будет внимательнее.</i>
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	<i>Нет, это все.</i>
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	<i>До свидания.</i>

Текст задания 2:

Осуществить анализ отчета ночного аудита (прилагается). Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля. Письменная часть задания выполняется на площадке «Письменные задания». Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ в рамках ИЛ). Устная часть задания выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения».

После защиты доклада эксперты задают следующие дополнительные вопросы:

1. При каком значении $Osc\%$ будет верно равенство $RevPAR=ADR$? Обоснуйте ответ.
2. Сравнивая два года, какой день в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ.

Если участник ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то эксперты не опрашивают его дополнительно.

Необходимые приложения:

Manager - Flash

	2024	2024	2024	2023	2023	2023
	DAY	MONTH	YEAR	DAY	MONTH	YEAR
Total Rooms in Hotel	251,00	502,00	30 873,00	251,00	502,00	30 622,00
Rooms Occupied	127,00	230,00	15 322,00	146,00	261,00	15 920,00
Total Rooms in Hotel minus OOO Rooms	205,00	377,00	27 292,00	184,00	331,00	25 136,00
Available Rooms	124,00	272,00	15 551,00	105,00	241,00	14 702,00
Available Rooms minus 000 Rooms	78,00	147,00	11 970,00	38,00	70,00	9 216,00
Complimentary Rooms	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
House Use Rooms	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,00
Rooms Occupied minus Comp and House Use	127,00	230,00	15 322,00	146,00	261,00	15 919,00
Rooms Occupied minus House Use	127,00	230,00	15 322,00	146,00	261,00	15 919,00
Rooms Occupied minus Comp	127,00	230,00	15 322,00	146,00	261,00	15 920,00
Day Use Rooms	0,00	0,00	6,00	0,00	0,00	18,00
Out of Order Rooms	46,00	125,00	3 581,00	67,00	171,00	5 486,00
Out of Service Rooms	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	88,00
In-House Adults	240,00	432,00	24 463,00	272,00	481,00	24 506,00
In-House Children	7,00	16,00	797,00	11,00	21,00	692,00
Total In-House Persons	247,00	448,00	25 260,00	283,00	502,00	25 198,00
Individual Persons In-House	59,00	140,00	11 612,00	82,00	167,00	13 768,00
Block Persons In-House	188,00	308,00	13 648,00	201,00	335,00	11 430,00
Member Persons In-House	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VIP Persons In-House	7,00	14,00	1 326,00	8,00	15,00	2 647,00
Individual Rooms In-House	34,00	80,00	7 352,00	47,00	96,00	8 354,00
Block Rooms In-House	93,00	150,00	7 970,00	99,00	165,00	7 566,00
Source Rooms In-House	13,00	30,00	2 949,00	27,00	50,00	4 258,00
Company Rooms In-House	8,00	14,00	3 342,00	10,00	23,00	5 114,00

Travel Agent Rooms In-House	108,00	184,00	7 849,00	113,00	190,00	6 673,00
Group Rooms In-House	93,00	150,00	8 002,00	99,00	165,00	7 592,00
Blocks In-House	8,00	13,00	725,00	7,00	13,00	524,00
Birthdays In-House	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
% Rooms Occupied	50,60	45,82	49,63	58,17	51,99	51,99
% Rooms Occupied minus Comp and House	50,60	45,82	49,63	58,17	51,99	51,99
% Rooms Occupied minus Comp, House and 000	61,95	61,01	56,14	79,35	78,85	63,33
% Rooms Occupied minus Comp	50,60	45,82	49,63	58,17	51,99	51,99
% Rooms Occupied minus House	50,60	45,82	49,63	58,17	51,99	51,99
% Rooms Occupied minus Comp and 000	61,95	61,01	56,14	79,35	78,85	63,34
% Rooms Occupied minus House and 000	61,95	61,01	56,14	79,35	78,85	63,33
% Rooms Occupied minus 000	61,95	61,01	56,14	79,35	78,85	63,34
Revenue per available room per day minus 000	2 925,11	3 053,86	2 624,58	3 592,07	3 798,23	2 554,41
ADR	4 721,64	5 005,68	4 674,98	4 526,99	4 816,91	4 033,15
ADR minus Comp	4 721,64	5 005,68	4 674,98	4 526,99	4 816,91	4 033,15
ADR minus House	4 721,64	5 005,68	4 674,98	4 526,99	4 816,91	4 033,40
ADR minus Comp and House	4 721,64	5 005,68	4 674,98	4 526,99	4 816,91	4 033,40
Room Revenue	599 648,00	1 151 307,00	71 629 997,93	660 940,75	1 257 214,50	64 207 729,75
Food And Beverage Revenue	841 875,00	1 028 617,50	38 798 312,00	165 035,00	679 855,58	31 459 105,43
Other Revenue	208,33	-4 550,00	4 600 444,67	1 243,33	19 379,17	5 291 540,50
Total Revenue	1 441 731,33	2 175 374,50	115 028 754,60	827 219,08	1 956 449,25	100 958 375,69

**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, вариативной части задания и критериев оценивания 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 (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)

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
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 Тома 1 ОМ.

При формировании вариативной части КОД для ДЭ ПУ 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	Продолжительность выполнения модуля задания	Вид аттестации/ уровень ДЭ
Модуль задания: <Название модуля>		
Задание модуля: <i>Текст задания</i>		ДЭ ПУ/ Вариативная часть КОД

Критерии оценивания 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			

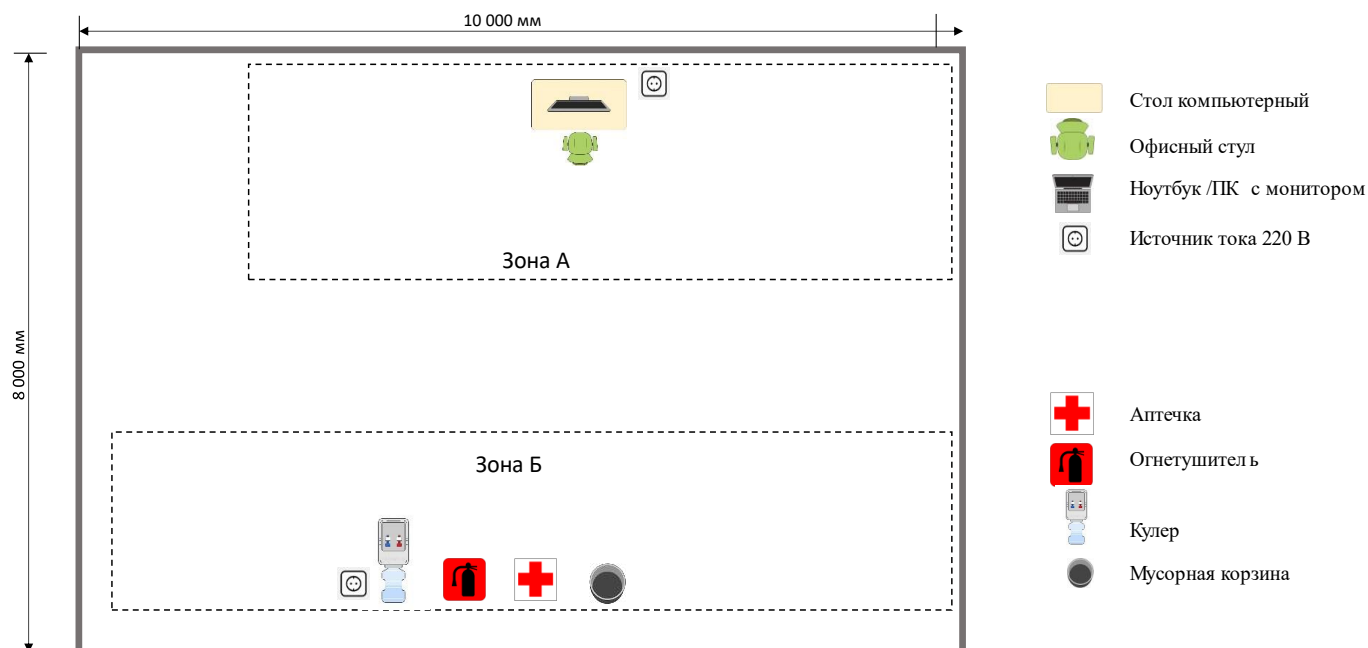
Схема оценивания (в баллах) представлена в таблице № 1.6.

Таблица № 1.6

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

Примерный план застройки площадки для ГИА в форме ДЭ ПУ

Примерный план застройки площадки для выполнения письменных заданий Модулей 1,2,3 (Бэк-офис). Зоны А и Б



Примерный план застройки площадки для выполнения заданий за стойкой администратора Модулей 1,2,3 (Фронт-офис). Зона Б

