



## **УТВЕРЖДЕНО**

Решением Рабочей группы по вопросам разработки оценочных материалов для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по образовательным программам среднего профессионального образования

(Протокол от 11/12/2020г.  
№ Пр-11.12.2020-1)

**Оценочные материалы  
для Демонстрационного Экзамена по  
стандартам Ворлдскиллс Россия по  
компетенции № E57  
«Администрирование отеля»**

# Содержание

Инструкция по охране труда и технике безопасности	3
Комплект оценочной документации , (КОД) 1.1	28
Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»	30
Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» (Образец)	37
Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»	48
План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»	50
План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля » для распределенного формата	52
Приложения	54
Приложение 4 к КОД 1.1 Особые условия проведения Демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия	55
Комплект оценочной документации , (КОД) 1.2	75
Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»	77
Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» (Образец)	82
Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»	90
План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»	92
План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» для распределенного формата	94
Приложения	96
Приложение 4 к КОД 1.1 Особые условия проведения Демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия	97



**Инструкция по охране труда и технике безопасности для  
проведения Демонстрационного экзамена по стандартам  
Ворлдскиллс Россия по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE)  
«Администрирование отеля»**

## Содержание

Инструкция по охране труда и технике безопасности для проведения Демонстрационного экзамена по компетенции № 56(WSI)/E57(WSE) «Администрирование отеля»» .....	1
1. Общие требования охраны труда.....	4
2. Требования охраны труда перед началом выполнения работ .....	7
3. Требования охраны труда во время выполнения работ .....	10
4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.....	13
5. Требование охраны труда по окончании работ.....	15
1. Общие требования охраны труда.....	16
2. Требования охраны труда перед началом работы.....	18
3. Требования охраны труда во время работы.....	20
4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.....	23
5. Требование охраны труда по окончании выполнения работы .....	25

## **Программа инструктажа по охране труда и технике безопасности**

1. Общие сведения о месте проведения экзамена, расположении компетенции, времени трансфера до места проживания, расположении транспорта для площадки, особенности питания участников и экспертов, месторасположении санитарно-бытовых помещений, питьевой воды, медицинского пункта, аптечки первой помощи, средств первичного пожаротушения.

2. Время начала и окончания проведения экзаменационных заданий, нахождение посторонних лиц на площадке.

3. Контроль требований охраны труда участниками и экспертами.

4. Вредные и опасные факторы во время выполнения экзаменационных заданий и нахождение на территории проведения экзамена.

5. Общие обязанности участника и экспертов по охране труда, общие правила поведения во время выполнения экзаменационных заданий и на территории.

6. Основные требования санитарии и личной гигиены.

7. Средства индивидуальной и коллективной защиты, необходимость их использования.

8. Порядок действий при плохом самочувствии или получении травмы. Правила оказания первой помощи.

9. Действия при возникновении чрезвычайной ситуации, ознакомление со схемой эвакуации и пожарными выходами.

## Инструкция по охране труда для участников

### 1. Общие требования охраны труда

1.1. К самостоятельному выполнению заданий демонстрационного экзамена в Компетенции «Администрирование отеля» по стандартам «WorldSkills» допускаются участники,

- прошедшие инструктаж по охране труда по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности»;
- ознакомленные с инструкцией по охране труда;
- имеющие необходимые навыки по эксплуатации инструмента, приспособлений совместной работы на оборудовании;
- не имеющие противопоказаний к выполнению заданий по состоянию здоровья.

1.2. В процессе выполнения заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения демоэкзамена, участник обязан четко соблюдать:

- инструкции по охране труда и технике безопасности;
- не заходить за ограждения и в технические помещения;
- соблюдать личную гигиену;
- принимать пищу в строго отведенных местах;
- самостоятельно использовать инструмент и оборудование, разрешенное к выполнению задания.

1.3. Участник для выполнения задания использует инструмент:

Наименование инструмента	
<i>использует самостоятельно</i>	<i>использует под наблюдением эксперта или назначенного ответственного лица старше 18 лет:</i>
ножницы	
степлер	

1.4. Участник для выполнения задания использует оборудование:

Наименование оборудования	
<i>использует самостоятельно</i>	<i>выполняет задание совместно с экспертом или назначенным лицом старше 18 лет:</i>
Моноблок	
МФУ лазерное	
POS-терминал	
Детектор банкнот	

1.5. При выполнении задания на участника могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные факторы:

- физические:
  - режущие и колющие предметы;
- психологические:
  - чрезмерное напряжение внимания, усиленная нагрузка на зрение;
  - повышенный уровень электромагнитных излучений;
  - повышенный уровень статического электричества;
  - пониженная ионизация воздуха.

1.6. Знаки безопасности, используемые на рабочем месте, для обозначения присутствующих опасностей:

F 04 Огнетушитель



E 22 Указатель выхода



E 23 Указатель запасного выхода



ЕС 01 Аптечка первой медицинской помощи





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

В помещении на стойке администратора 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 уведомляются Главный эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для выполнения задания. В случае отстранения участника от дальнейшего участия в экзамене ввиду болезни или несчастного случая, он получит баллы за любую завершённую работу.

Вышеуказанные случаи подлежат обязательной регистрации в Форме регистрации несчастных случаев и в Форме регистрации перерывов в работе.

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

Несоблюдение участником норм и правил ОТ и ТБ ведет к потере баллов. Постоянное нарушение норм безопасности может привести к временному или перманентному отстранению от выполнения задания.



## 2. Требования охраны труда перед началом выполнения работ

Перед началом работы участники должны выполнить следующее:

2.1. В подготовительный день, все участники должны ознакомиться с инструкцией по технике безопасности, с планами эвакуации при возникновении пожара, местами расположения санитарно-бытовых помещений, медицинскими кабинетами, питьевой воды, подготовить рабочее место в соответствии с инфраструктурным листом и планом застройки.

По окончании ознакомительного периода, участники подтверждают свое ознакомление со всеми процессами, подписав протокол прохождения инструктажа по работе на оборудовании по установленной форме.

2.2. Подготовить рабочее место:

- Проветрить, при необходимости, помещение с персональным компьютером и другой оргтехникой.
- Внимательно изучить содержание и порядок проведения практического экзаменационного задания, а также приемы его выполнения.
- Осмотреть и привести в порядок рабочее место, убрать посторонние предметы, мешающие работе, привести в порядок одежду.

Обо всех обнаруженных неисправностях оборудования, электропроводки и других неполадках сообщить Техническому эксперту или Главному эксперту (заместителю Главного эксперта) и приступить к работе только после устранения неисправностей.

2.3. Подготовить инструмент и оборудование, разрешенное к самостоятельной работе:

<b>Наименование инструмента или оборудования</b>	<b>Правила подготовки к выполнению задания</b>
Моноблок/персональный компьютер/ноутбук	Включить, проверить стабильность и четкость изображения на экранах.

Наименование инструмента или оборудования	Правила подготовки к выполнению задания
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Экран видеомонитора должен находиться от глаз пользователя во время работы, на расстоянии 600-700мм;</li> <li>- клавиатура размещается за 20-30 сантиметров от края стола;</li> <li>- стул стоит таким образом, чтобы спина лишь немного упиралась в его спинку. Высота сидения позволяет держать ровную осанку;</li> <li>- необходимо убедиться в том, что в зоне досягаемости отсутствуют оголенные провода и различные шнуры.</li> </ul>
МФУ лазерное	<p>Включить, проверить наличие бумаги.</p> <p>Провести визуальный осмотр копировально-множительной техники, убедиться в отсутствии на них посторонних предметов.</p>
Детектор банкнот	Включить, проверить.

Инструмент и оборудование, не разрешенное к самостоятельному использованию, к выполнению заданий подготавливает уполномоченный Эксперт, участники могут принимать посильное участие в подготовке под непосредственным руководством и в присутствии Эксперта.

2.4. В день проведения демоэкзамена, изучить содержание и порядок проведения модулей задания, а также безопасные приемы их выполнения. Проверить пригодность инструмента и оборудования визуальным осмотром.

2.5. Ежедневно, перед началом выполнения задания, в процессе подготовки рабочего места:

- осмотреть и привести в порядок рабочее место,

- убедиться в достаточности освещенности;
- проверить (визуально) правильность подключения инструмента и оборудования в электросеть;
- проверить правильность установки стола, стула, положения оборудования и инструмента, при необходимости, обратиться к эксперту для устранения неисправностей в целях исключения неудобных поз и длительных напряжений тела.

2.6. Подготовить необходимые для работы материалы, приспособления, и разложить их на свои места, убрать с рабочего стола все лишнее.

2.7. Участнику запрещается приступать к выполнению задания при обнаружении неисправности инструмента или оборудования. О замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить Эксперту и до устранения неполадок к заданию не приступать.

### 3. Требования охраны труда во время выполнения работ

3.1. При выполнении заданий участнику необходимо соблюдать требования безопасности при использовании инструмента и оборудования:

<b>Наименование инструмента/оборудования</b>	<b>Требования безопасности</b>
Моноблок/персональный компьютер, ноутбук	<ul style="list-style-type: none"><li>- На системном блоке не должно находиться посторонних предметов;</li><li>- недопустимо включать персональный компьютер в удлинители и розетки, в которых отсутствует заземляющая шина;</li><li>- запрещается начинать работу в помещениях с повышенной влажностью, а также в случае, если рядом присутствуют открытые источники влажности (лужи, мокрый пол);</li><li>- нельзя очищать поверхность компьютера от загрязнений, когда он находится во включенном состоянии;</li><li>- недопустимо снимать корпус любой из составных частей ПК во время его работы;</li><li>- при ощущении даже незначительного запаха гари, нужно как можно быстрее выключить ПК из сети и обратиться к ответственному за обслуживание компьютерной техники.</li></ul>
МФУ лазерное	<ul style="list-style-type: none"><li>- При появлении неисправности в работе копировально-множительного аппарата, искрении, запаха гари, нарушении изоляции проводов прекратить работу, выключить питание и сообщить об аварийной ситуации</li></ul>

Наименование инструмента/ оборудования	Требования безопасности
	<p>Техническому эксперту или Главному эксперту (заместителю Главного эксперта);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при выполнении работ с использованием копировально-множительной техники необходимо соблюдать правила эксплуатации копировально-множительного аппарата, не допускать попадания на него влаги;</li> <li>- запрещается переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании;</li> <li>- вынимать застрявшие листы можно только после отключения устройства из сети.</li> </ul>
Детектор банкнот	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Не допускайте попадания влаги, металлических предметов внутрь;</li> <li>- при появлении неисправности в работе детектора банкнот, искрении, запаха гари, нарушении изоляции проводов прекратить работу, выключить питание и сообщить об аварийной ситуации Техническому эксперту или Главному эксперту (заместителю Главного эксперта).</li> </ul>

### 3.2. При выполнении заданий и уборке рабочих мест:

- необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами, не отвлекать других участников;
- соблюдать настоящую инструкцию;

- соблюдать правила эксплуатации оборудования, механизмов и инструментов, не подвергать их механическим ударам, не допускать падений;
- поддерживать порядок и чистоту на рабочем месте;
- рабочий инструмент располагать таким образом, чтобы исключалась возможность его скатывания и падения;
- выполнять экзаменационные задания только исправным инструментом.

3.3. При неисправности инструмента и оборудования – прекратить выполнение задания и сообщить об этом Эксперту, а в его отсутствие заместителю главного Эксперта.

#### **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 сообщить о случившемся Экспертам. Выполнение задания продолжить только после устранения возникшей неисправности.

4.2. В случае возникновения у участника плохого самочувствия или получения травмы сообщить об этом эксперту.

4.3. При поражении участника электрическим током немедленно отключить электросеть, оказать первую помощь (самопомощь) пострадавшему, сообщить Эксперту, при необходимости обратиться к врачу.

4.4. При несчастном случае или внезапном заболевании необходимо в первую очередь отключить питание электрооборудования, 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.

4.5. При возникновении пожара необходимо немедленно оповестить Главного эксперта и экспертов. При последующем развитии событий следует руководствоваться указаниями Главного эксперта или эксперта, заменяющего его. Приложить усилия для исключения состояния страха и паники.

При обнаружении очага возгорания на площадке необходимо любым возможным способом постараться загасить пламя в "зародыше" с обязательным соблюдением мер личной безопасности.

При возгорании одежды попытаться сбросить ее. Если это сделать не удастся, упасть на пол и, перекатываясь, сбить пламя; необходимо накрыть горящую одежду куском плотной ткани, облиться водой, запрещается бежать – бег только усилит интенсивность горения.

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении

признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

4.6. При обнаружении взрывоопасного или подозрительного предмета не подходите близко к нему, предупредите о возможной опасности находящихся поблизости экспертов или обслуживающий персонал.

При происшествии взрыва необходимо спокойно уточнить обстановку и действовать по указанию экспертов, при необходимости эвакуации возьмите с собой документы и предметы первой необходимости, при передвижении соблюдайте осторожность, не трогайте поврежденные конструкции, оголившиеся электрические провода. В разрушенном или поврежденном помещении не следует пользоваться открытым огнем (спичками, зажигалками и т.п.).



## **5. Требование охраны труда по окончании работ**

После окончания работ каждый участник обязан:

5.1. Привести в порядок рабочее место.

5.2. Сообщить Техническому эксперту или Главному эксперту (заместителю Главного эксперта) о завершении выполнения задания.

5.3. Сообщить эксперту о выявленных во время выполнения заданий неполадках и неисправностях оборудования и инструмента, и других факторах, влияющих на безопасность выполнения задания.

## Инструкция по охране труда для экспертов

### 1. Общие требования охраны труда

1.1. К работе в качестве эксперта Компетенции «Администрирование отеля» допускаются Эксперты, прошедшие специальное обучение и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.

1.2. Эксперт с особыми полномочиями, на которого возложена обязанность за проведение инструктажа по охране труда, должен иметь действующее удостоверение «О проверке знаний требований охраны труда».

1.3. В процессе контроля выполнения заданий и нахождения на территории и в помещениях Эксперт обязан четко соблюдать:

- инструкции по охране труда и технике безопасности;
- правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения и планов эвакуации.
- расписание и график проведения задания, установленные режимы труда и отдыха.

1.4. При работе на персональном компьютере и копировально-множительной технике на Эксперта могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные производственные факторы:

- электрический ток;
- статическое электричество, образующееся в результате трения движущейся бумаги с рабочими механизмами, а также при некачественном заземлении аппаратов;
- шум, обусловленный конструкцией оргтехники;
- химические вещества, выделяющиеся при работе оргтехники;
- зрительное перенапряжение при работе с ПК.

При наблюдении за выполнением задания участниками на Эксперта могут воздействовать следующие вредные и (или) опасные производственные факторы:

- Психологические:

- чрезмерное напряжение внимания, усиленная нагрузка на зрение.

1.5. Знаки безопасности, используемые на рабочем месте, для обозначения присутствующих опасностей:

F 04 Огнетушитель



E 22 Указатель выхода



E 23 Указатель запасного выхода



ЕС 01 Аптечка первой медицинской помощи



P 01 Запрещается курить



1.6. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся Главному Эксперту.

В помещении Экспертов Компетенции «Администрирование отеля» 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 Эксперта, об этом немедленно уведомляется Главный эксперт.

1.7. Эксперты, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к ответственности в соответствии с Регламентом WorldSkills Russia, а при необходимости согласно действующему законодательству.

## 2. Требования охраны труда перед началом работы

Перед началом работы Эксперты должны выполнить следующее:

2.1. В подготовительный день, Эксперт с особыми полномочиями, ответственный за охрану труда, обязан провести подробный инструктаж по «Программе инструктажа по охране труда и технике безопасности», ознакомить экспертов и участников с инструкцией по технике безопасности, с планами эвакуации при возникновении пожара, с местами расположения санитарно-бытовых помещений, медицинскими кабинетами, питьевой воды, проконтролировать подготовку рабочих мест участников в соответствии с инфраструктурным листом и планом застройки.

2.2. Ежедневно, перед началом выполнения задания участниками демоэкзамена, Эксперт с особыми полномочиями проводит инструктаж по охране труда, Эксперты контролируют процесс подготовки рабочего места участниками, и принимают участие в подготовке рабочих мест участников в возрасте моложе 18 лет.

2.3. Ежедневно, перед началом работ на экзаменационной площадке и в помещении экспертов необходимо:

- осмотреть рабочие места экспертов и участников;
- привести в порядок рабочее место эксперта;
- проверить правильность подключения оборудования в электросеть;
- осмотреть инструмент и оборудование участников в возрасте до 18 лет, участники старше 18 лет осматривают самостоятельно инструмент и оборудование.

2.5. Подготовить необходимые для работы материалы, приспособления, и разложить их на свои места, убрать с рабочего стола все лишнее.

2.6. Эксперту запрещается приступать к работе при обнаружении неисправности оборудования. О замеченных недостатках и неисправностях

немедленно сообщить Техническому Эксперту и до устранения неполадок к работе не приступать.

### 3. Требования охраны труда во время работы

3.1. При выполнении работ по оценке заданий на персональном компьютере и другой оргтехнике, значения визуальных параметров должны находиться в пределах оптимального диапазона.

3.2. 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.

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

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;
- переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании;
- загромождать верхние панели устройств бумагами и посторонними предметами;
- допускать попадание влаги на поверхность системного блока (процессора), монитора, рабочую поверхность клавиатуры, дисководов, принтеров и др. устройств;

3.5. При выполнении модулей задания участниками, Эксперту необходимо быть внимательным, не отвлекаться посторонними разговорами и делами без необходимости, не отвлекать других Экспертов и участников.

3.6. Эксперту во время работы с оргтехникой:

- обращать внимание на символы, высвечивающиеся на панели оборудования, не игнорировать их;
- не снимать крышки и панели, жестко закрепленные на устройстве. В некоторых компонентах устройств используется высокое напряжение или лазерное излучение, что может привести к поражению электрическим током или вызвать слепоту;
- не производить включение/выключение аппаратов мокрыми руками;
- не ставить на устройство емкости с водой, не класть металлические предметы;
- не эксплуатировать аппарат, если он перегрелся, стал дымиться, появился посторонний запах или звук;
- не эксплуатировать аппарат, если его уронили или корпус был поврежден;
- вынимать застрявшие листы можно только после отключения устройства из сети;
- запрещается перемещать аппараты включенными в сеть;
- все работы по замене картриджей, бумаги можно производить только после отключения аппарата от сети;
- запрещается опираться на стекло оригиналодержателя, класть на него какие-либо вещи помимо оригинала;
- запрещается работать на аппарате с треснувшим стеклом;
- обязательно мыть руки теплой водой с мылом после каждой чистки картриджей, узлов и т.д.;

- просыпанный тонер, носитель немедленно собрать пылесосом или влажной ветошью.
- 3.7. Включение и выключение персонального компьютера и оргтехники должно проводиться в соответствии с требованиями инструкции по эксплуатации.
- 3.8. Запрещается:
- устанавливать неизвестные системы паролирования и самостоятельно проводить переформатирование диска;
  - иметь при себе любые средства связи;
  - пользоваться любой документацией кроме предусмотренной экзаменационным заданием.
- 3.9. При неисправности оборудования – прекратить работу и сообщить об этом Техническому эксперту, а в его отсутствие заместителю Главного Эксперта.
- 3.10. При наблюдении за выполнением задания участниками Эксперту:
- передвигаться по площадке не спеша, не делая резких движений, смотря под ноги.



#### **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.), Эксперту следует немедленно отключить источник электропитания и принять меры к устранению неисправностей, а также сообщить о случившемся Техническому Эксперту. Работу продолжать только после устранения возникшей неисправности.

4.2. В случае возникновения 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 электрическим током немедленно отключить электросеть, оказать первую помощь (самопомощь) пострадавшему, сообщить Главному Эксперту, при необходимости обратиться к врачу.

4.4. При несчастном случае или внезапном заболевании необходимо в первую очередь отключить питание электрооборудования, сообщить о случившемся Главному Эксперту.

4.5. При возникновении пожара необходимо немедленно оповестить технического эксперта. При последующем развитии событий следует руководствоваться указаниями Главного эксперта или должностного лица, заменяющего его. Приложить усилия для исключения состояния страха и паники.

При обнаружении очага возгорания на площадке необходимо любым возможным способом постараться загасить пламя в "зародыше" с обязательным соблюдением мер личной безопасности.

При возгорании одежды попытаться сбросить ее. Если это сделать не удастся, упасть на пол и, перекатываясь, сбить пламя; необходимо накрыть

горящую одежду куском плотной ткани, облиться водой, запрещается бежать – бег только усилит интенсивность горения.

В загоревшемся помещении не следует дожидаться, пока приблизится пламя. Основная опасность пожара для человека – дым. При наступлении признаков удушья лечь на пол и как можно быстрее ползти в сторону эвакуационного выхода.

4.6. При обнаружении взрывоопасного или подозрительного предмета не подходить близко к нему, предупредить о возможной опасности находящихся поблизости ответственных лиц.

При происшествии взрыва необходимо спокойно уточнить обстановку и действовать по указанию должностных лиц, при необходимости эвакуации, эвакуировать участников и других экспертов площадки, взять с собой документы и предметы первой необходимости, при передвижении соблюдать осторожность, не трогать поврежденные конструкции, оголившиеся электрические провода. В разрушенном или поврежденном помещении не следует пользоваться открытым огнем (спичками, зажигалками и т.п.).

## **5. Требование охраны труда по окончании выполнения работы**

После окончания рабочего дня Эксперт обязан:

5.1. Отключить электрические приборы, оборудование, инструмент и устройства от источника питания.

5.2. Привести в порядок рабочее место Эксперта и проверить рабочие места участников.

5.3. Сообщить Техническому эксперту о выявленных во время выполнения заданий неполадках и неисправностях оборудования, и других факторах, влияющих на безопасность труда.



**Комплект оценочной документации № 1.1 для  
Демонстрационного экзамена по стандартам  
WorldSkills Россия по компетенции № 56  
(WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»  
(далее – Демонстрационный экзамен)**

## СОДЕРЖАНИЕ

Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля».....	3
Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» .....	11
Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» .....	21
План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» .....	23
Приложения .....	25

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

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

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

**1. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) \_ «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации № 1.1 (Таблица 1).**

**Таблица 1.**

<b>Раздел WSSS</b>	<b>Наименование раздела WSSS</b>	<b>Важность (%)</b>
<b>1.</b>	Организация работы и самоуправление	<b>3,5</b>
<b>2.</b>	Забота о госте и навыки межличностного общения	<b>13,4</b>
<b>3.</b>	Процедура бронирования	<b>3,6</b>
<b>4.</b>	Заезд	<b>1,7</b>
<b>5.</b>	Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	<b>2,0</b>
<b>6.</b>	Продажи услуг	<b>2,1</b>
<b>7.</b>	Управление жалобами	<b>2,0</b>
<b>8.</b>	Процедура выселения	<b>1,5</b>

**Таблица 2.**

<b>Раздел WSSS</b>	<b>Наименование раздела WSSS</b>
<b>1.</b>	<b>Организация работы и самоуправление</b>
	Специалист должен знать: <ul style="list-style-type: none"><li>• основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:</li> </ul> <p>о Правила проживания в отеле;</p> <p>о Техника безопасности и охраны труда;</p> <p>о Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;</li> <li>• документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);</li> <li>• технологический цикл обслуживания гостей;</li> <li>• особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;</li> <li>• правила деловой коммуникации</li> </ul> <p>(вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).</p>
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;</li> <li>• поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;</li> <li>• оказывать первую доврачебную медицинскую помощь;</li> <li>• отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;</li> <li>• эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;</li> <li>• контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;</li> <li>• работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;</li> <li>• действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;</li> <li>• соблюдать политику конфиденциальности;</li> <li>• соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;</li> <li>• использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.</li> </ul>
2.	<b>Забота о госте и навыки межличностного общения</b>
	<p>Специалист должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;</li> <li>• особенности межкультурной коммуникации с гостями;</li> <li>• этику общения;</li> <li>• способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;</li> <li>• стандарты внешнего вида сотрудников отеля.</li> </ul>
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;</li> <li>• предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;</li> <li>• предоставлять туристическую информацию;</li> <li>• поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• корректно обрабатывать получаемую информацию;</li> <li>• поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;</li> <li>• применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;</li> <li>• сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>• эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;</li> <li>• своевременно реагировать на специальные запросы.</li> </ul>
3.	<b>Процедура бронирования</b>
	<p>Специалист должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;</li> <li>• каналы прямых и непрямых продаж;</li> <li>• технологию работы с автоматизированными системами управления;</li> <li>• тарифную политику;</li> <li>• виды бронирования;</li> <li>• способы гарантирования и аннулирования бронирования;</li> <li>• основные финансовые показатели деятельности отеля;</li> <li>• политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.</li> </ul>
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять различные виды бронирования;</li> <li>• использовать различные способы бронирования номерного фонда;</li> <li>• осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;</li> <li>• работать с комментариями к бронированию;</li> <li>• использовать программное обеспечение для совершения бронирования.</li> </ul>
4.	<b>Заезд</b>
	<p>Специалист должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;</li> <li>• процедуры выдачи ключей, виды ключей;</li> <li>• требования к регистрации гостей;</li> <li>• особенности работы с профайлом гостя;</li> <li>• процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;</li> <li>• технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ);</li> <li>• алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.</li> </ul>
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проводить процедуру идентификации личности гостя;</li> <li>• хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;</li> <li>• предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;</li> <li>• регистрировать запросы гостей;</li> <li>• подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.</li> </ul>
	<b>Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</b>
5.	<p>Специалист должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;</li> <li>особенности работы с задолженностями по счетам гостей;</li> <li>статистику загруженности номерного фонда;</li> <li>механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;</li> <li>процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;</li> <li>важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;</li> <li>алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;</li> <li>особенности работы с банковскими картами.</li> </ul>
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;</li> <li>вести счет вручную для денежных средств;</li> <li>проводить процедуры передачи смены;</li> <li>принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.</li> </ul>
6.	<b>Продажи услуг</b>
	<p>Специалист должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>цель рекламной деятельности, используемой отелем;</li> <li>роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;</li> <li>роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;</li> <li>воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт).</li> </ul>
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания;</li> <li>применять техники активных продаж;</li> <li>осуществлять заказ дополнительных услуг.</li> </ul>
7.	<b>Управление жалобами</b>
	<p>Специалист должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>алгоритм работы с жалобами гостей;</li> <li>гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;</li> <li>основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;</li> <li>пределы полномочий в принятии решения;</li> <li>принципы, лежащие в основе управления конфликтами.</li> </ul>
	<p>Специалист должен уметь:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;</li> <li>• воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;</li> <li>• задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;</li> <li>• проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия);</li> <li>• обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации;</li> <li>• передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.</li> </ul>
8.	<b>Процедура выселения</b>
	<p>Специалист должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• время выезда;</li> <li>• процедуры выставления счетов при выезде гостя;</li> <li>• различные типы оплаты;</li> <li>• прием и хранение денежных средств;</li> <li>• работу с дебетовыми и кредитными картами;</li> <li>• процедуры расчетов с корпоративными компаниями;</li> <li>• порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем;</li> <li>• учёт любых возмещений ущерба;</li> <li>• документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;</li> <li>• ускоренная регистрация при процедуре отъезда;</li> <li>• процедуры и политика позднего выезда;</li> <li>• как управлять регистрацией отъезда для больших групп.</li> </ul>
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;</li> <li>• управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;</li> <li>• управлять выездом для больших групп;</li> <li>• получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; гарантия при заезде расчет при выезде;</li> <li>• формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.</li> </ul>

## 2. Формат Демонстрационного экзамена:

Очный / Распределенный

## 3. Форма участия:

Индивидуальная

## 4. Вид аттестации:

ГИА

КОД ДЭ НОК ДА

## 5. Обобщенная оценочная ведомость.

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (судейские и объективные) (Таблица 3).

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

Таблица 3.

№ п/п	Модуль, в котором используется критерий	Критерий	Время выполнения Модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейские	Объективные	Общие
1.	Заезд и туристическая информация	Модуль 1. Заезд и туристическая информация	Общее время на выполнение модулей 15 мин.	1,2,4,5,6	1,8	4,6	<b>6,4</b>
2.	Помощь гостю во время проживания	Модуль 2. Помощь гостю во время проживания		1,2,5	0,9	1,4	<b>2,3</b>
3.	Предоставление информации об отеле	Модуль 3. Предоставление информации об отеле		1,2,5,6	1,8	1,2	<b>3,0</b>
4.	Экстраординарные ситуации	Модуль 4. Экстраординарная ситуация	Общее время на выполнение модулей 15 мин.	1,2,7	1,2	1,5	<b>2,7</b>
5.	Выезд	Модуль 5. Выезд		1,2,5,6,8	1,5	3,6	<b>5,1</b>
6.	Бронирование	Модуль 6. Бронирование		1,2,3,5,6	1,8	3,5	<b>5,3</b>
7.	Деловая переписка	Модуль 7. Деловая переписка	90 мин.	1,2,3,6,7	1,8	3,2	<b>5,0</b>
				<b>Итого</b>	<b>10,8</b>	<b>19</b>	<b>29,8</b>

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

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

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

6.2. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников осуществляется по схеме согласно Таблице 4:

**Таблица 4.**

Количество постов-рабочих мест \ Количество участников	1-4	5-8	9-12	13-16	17-20	21-25
От 1 до 5	3					
От 6 до 10		3				
От 11 до 15			6			
От 16 до 20				6		
От 21 до 25					9	9

### **7.Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)**

Во время выполнения заданий запрещено наличие у участников ДЭ:

сотовых телефонов, планшетов, собственных ноутбуков, плееров, конспектов, шпаргалок. Запрещено использование сети Интернет в Back office.

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

*(Образец)*

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формат Демонстрационного экзамена
2. Формы участия
3. Вид аттестации
4. Модули задания, критерии оценки и необходимое время
5. Необходимые приложения

Продолжительность выполнения задания: 2 ч.

## 1. Формат Демонстрационного экзамена:

Очный / Распределенный

## 2. Форма участия:

Индивидуальная

## 3. Вид аттестации:

ГИА

КОД ДЭ НОК Да

## 4. Модули задания, критерии оценки и необходимое время

Модули и время сведены в Таблице 1.

Таблица 1.

№ п/п	Модуль, в котором используется критерий	Критерий	Время выполнения Модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейские	Объективные	Общие
1.	Заезд и туристическая информация	Модуль 1. Заезд и туристическая информация	Общее время на выполнение модулей 15 мин.	1,2,4,5,6	1,8	4,6	<b>6,4</b>
2.	Помощь гостю во время проживания	Модуль 2. Помощь гостю во время проживания		1,2,5	0,9	1,4	<b>2,3</b>
3.	Предоставление информации об отеле	Модуль 3. Предоставление информации об отеле		1,2,5,6	1,8	1,2	<b>3,0</b>
4.	Экстраординарные ситуации	Модуль 4. Экстраординарная ситуация	Общее время на выполнение модулей 15 мин.	1,2,7	1,2	1,5	<b>2,7</b>
5.	Выезд	Модуль 5. Выезд		1,2,5,6,8	1,5	3,6	<b>5,1</b>
6.	Бронирование	Модуль 6. Бронирование		1,2,3,5,6	1,8	3,5	<b>5,3</b>
7.	Деловая переписка	Модуль 7. Деловая переписка	90 мин.	1,2,3,6,7	1,8	3,2	<b>5,0</b>
				<b>Итого</b>	<b>10,8</b>	<b>19</b>	<b>29,8</b>

## Модули с описанием работ

Задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Актеры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Контекст заданий является тайным.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

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

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

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

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

## **Модуль 1: Заезд и туристическая информация**

### **Заезд и предоставление туристической информации**

Участнику заселить гостя согласно стандартным процедурам, соблюдая требования к ведению документации. Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, ориентироваться в учреждениях общепита города, быть в состоянии предоставить информацию об истории данной местности, уметь пользоваться картой города.



## **Модуль 2: Помощь гостю во время проживания**

### **Помощь гостю во время проживания**

Участник должен быть готов дать необходимую информацию гостю по месторасположению отеля, об услугах отеля, ответить на запросы гостей, информировать о времени работы всех услуг, предоставляемых отелем.

### **Модуль 3: Предоставление информации об отеле**

#### Предоставление информации об отеле

Участнику необходимо ответить на телефонные звонки. Нужно использовать стандартные фразы в определенной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем.

## **Модуль 4: Экстраординарные ситуации**

### **Экстраординарная ситуация**

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание, быть в состоянии действовать в экстраординарных ситуациях согласно стандартам, должностной инструкции и технике безопасности.

## **Модуль 5: Выезд**

### **Выезд**

Участник должен знать и понимать: стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета, порядок предоставления документов финансовой отчетности гостю.

## **Модуль 6: Бронирование**

### **Бронирование номерного фонда**

Необходимо осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу.

## **Модуль 7: Деловая переписка**

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

Задание выполняется на компьютере или ноутбуке (предоставляется организаторами) в программе Microsoft Word, оформляется согласно всем правилам и этикету деловой переписки и сохраняется участником на рабочий стол в папку с его именем (папка создается участником) в виде документа Microsoft Word с названием модуля.

## **5. Необходимые приложения**

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

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

При отсутствии в ПЦДЭ профессионального программного обеспечения:

Приложение 8. Отель, база для редактирования.

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

**Примерный план работы<sup>1</sup> Центра проведения  
демонстрационного экзамена по КОД № 1.1 по компетенции  
№ 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»**

	Примерное время	Мероприятие
Подготовительный день	08:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена
	08:00 – 08:20	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности
	08:20 – 08:30	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении
	08:30 – 08:40	Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении
	08:40 – 09:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена
	09:00 – 09:30	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении
	09:30 – 11:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола
	День 1	8:30-9:00
*9:00 – 12:30		Выполнение модуля 1,2,3: участники № 1-5; модуля 7: участники № 6-10.  Выполнение модуля 1,2,3: участники № 6-10; модуля 7: участники № 1-5  Модули выполняются посменно
12:30 – 13:30		Обед
*13:30 – 16:50		Выполнение модуля 4,5,6: участники 1-10

<sup>1</sup> Если планируется проведение демонстрационного экзамена для двух и более экзаменационных групп (ЭГ) из одной учебной группы одновременно на одной площадке, то это также должно быть отражено в плане. Примерный план рекомендуется составить таким образом, чтобы продолжительность работы экспертов на площадке не превышала нормы, установленные действующим законодательством. В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площадке.



	16:50 – 18:00	Работа экспертов, проверка письменных заданий; подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового Протокола
--	---------------	--

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

Примерный план рекомендуется составить таким образом, чтобы продолжительность работы экспертов на площадке не превышала нормы, установленные действующим законодательством. В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площадке.

**План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE)  
«Администрирование отеля»**

Номер компетенции: № 56 (WSI)/E57 (WSE)

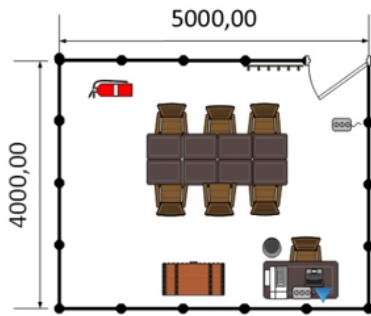
Название компетенции:

«Администрирование отеля»

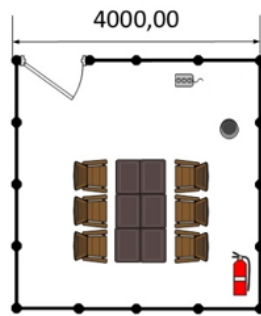
Общая площадь площадки: 114 м<sup>2</sup>

План застройки площадки:

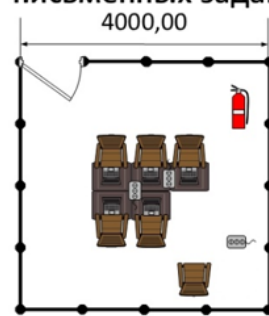
Комната экспертов



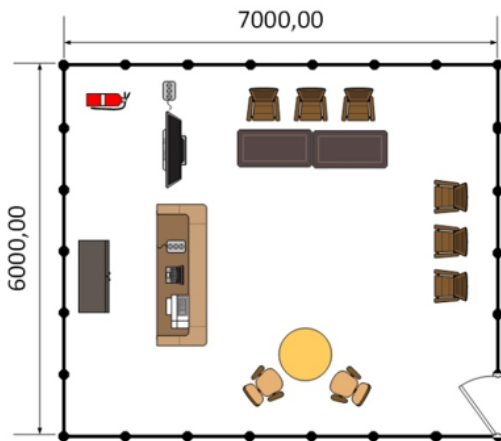
Комната актеров



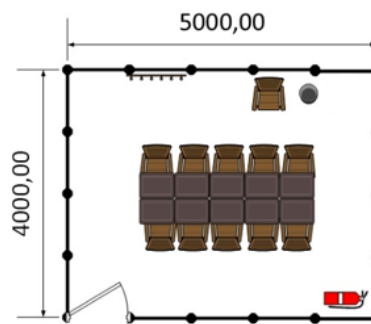
Back-office (Площадка письменных заданий)



Front-office (стойка администратора СПиР)



Комната участников



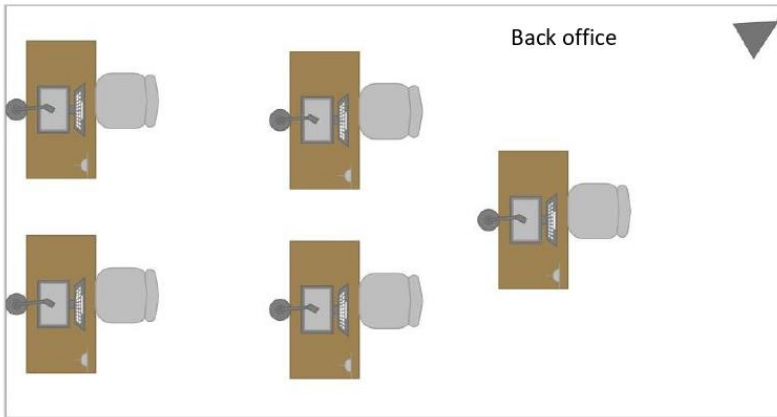
**План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» для распределенного формата**

Номер компетенции: № 56 (WSI)/E57 (WSE)

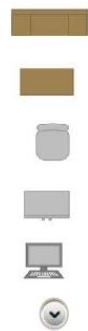
Название компетенции: «Администрирование отеля»

Общая площадь площадки: 114 м<sup>2</sup>

План застройки площадки:



**Легенда**



Стойка ресепшен  
 Стол офисный  
 Стул офисный  
 Стеллаж  
 Ноутбук  
 Проводное Интернет-соединение



МФУ  
 Камера для трансляций (подвесная)  
 Web-камера ноутбука  
 Камера для трансляций на треноге  
 Мышь компьютерная  
 Гарнитура (наушники беспроводные)

## **Приложения**

Инфраструктурный лист для КОД № 1.1.

Особые условия проведения Демонстрационного экзамена в дистанционном / распределенном формате для КОД № 1.1.

## Особые условия проведения Демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия в распределенном формате

Настоящие условия определяют порядок организации и проведения демонстрационного экзамена по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» в соответствии с комплектом оценочной документации (КОД) № 1.1 в распределенном формате работы во время экзамена.

### 1. Технические средства, применяемые для организации и проведения демонстрационного экзамена

<b>Условия видеотрансляции сдачи демонстрационного экзамена</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-1 камера: тип камеры – цветная, тип матрицы (рекомендуется) Progressive Scan CMOS, максимальное разрешение видео записи (не менее) 1080p, скорость передачи видео (не менее) 25 кадров в секунду, разрешение камеры (не менее) 2мп</li> <li>-Расположение камер должно соответствовать указанному на плане застройки</li> <li>-Съёмка и трансляция проводятся только во время проведения инструктажа перед выполнением задания и во время выполнения экзаменационного задания.</li> <li>-Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с на 1 камеру, гарантированное для обеспечения хорошего качества видео.</li> </ul>
<b>Условия видеозаписи сдачи демонстрационного экзамена</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-1 камера: тип камеры – цветная, тип матрицы (рекомендуется) Progressive Scan CMOS, максимальное разрешение видео записи (не менее) 1080p, скорость передачи видео (не менее) 25 кадров в секунду, разрешение камеры (не менее) 2мп</li> <li>-Расположение камер должно соответствовать указанному на плане застройки</li> <li>-Съёмка и трансляция проводятся только во время проведения инструктажа перед выполнением задания и во время выполнения экзаменационного задания.</li> <li>-Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с на 1 камеру, гарантированное для обеспечения хорошего качества видео.</li> </ul>
<b>Условия трансляции экрана / рабочего места экзаменуемого</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Требуется запись и трансляция аудио и видео (Zoom/ OBS studio)</li> <li>-Расположение камер должно соответствовать указанному на плане застройки</li> <li>-Съёмка и трансляция проводятся только во время выполнения экзаменационного задания</li> <li>-Возможен просмотр онлайн и в записи</li> <li>-Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с на 1 камеру, гарантированное для обеспечения хорошего качества видео.</li> </ul>
<b>Условия записи экрана / рабочего места экзаменуемого</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Требуется запись и трансляция видео с экрана (Zoom / OBS studio)</li> </ul>

	-Съёмка и трансляция проводятся только во время инструктажа перед выполнением модуля, выполнения экзаменационного задания и его загрузки на платформу. -Возможен просмотр онлайн и просмотр возможен в записи -Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с на 1 камеру, гарантированное для обеспечения хорошего качества видео.
<b>Условия передачи заданий демонстрационного экзамена экспертами участникам, а также результатов работы участниками экспертам</b>	-Съёмка и трансляция проводятся только во время инструктажа перед выполнением модуля, выполнения экзаменационного задания и его загрузки на платформу. -Возможен просмотр онлайн и просмотр возможен в записи -Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с на 1 камеру, гарантированное для обеспечения хорошего качества видео.
<b>Условия демонстрации результата выполненной работы участниками экзамена</b>	-Съёмка и трансляция проводятся только во время инструктажа перед выполнением модуля, выполнения экзаменационного задания и его загрузки на платформу. -Возможен просмотр онлайн и просмотр возможен в записи -Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с на 1 камеру, гарантированное для обеспечения хорошего качества видео.
<b>Дополнительное программное обеспечение необходимое для работы на ДЭ, включая программы совместной работы над документами, облачные хранилища, специфические программы необходимые для реализации задания ДЭ</b>	-Наличие платформы для выдачи/ сбора заданий через интернет Гугл диск/Moodle -Наличие платформы для конференцсвязи Zoom/OBS studio -Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с на 1 камеру, гарантированное для обеспечения хорошего качества видео.
<b>Условия оказания помощи в установке и обучения работе с программным обеспечением, технической поддержки во время проведения ДЭ</b>	Доступ на площадку имеет только технический эксперт при возникновении технических проблем. При этом трансляция с камер продолжается. Если во время выполнения модуля на площадке будет находиться кто-то кроме участника и технического эксперта (при необходимости), то участник дисквалифицируется.

## 2. Особый план проведения демонстрационного экзамена (ПРИМЕР)

День	Примерное время	Мероприятие	
		Действия экспертов	Действия участников экзамена
	Деятельность осуществляется согласно пункту 5 «Дополнительные условия», описанному в данном документе		
<b>Подготовительный день С-1<sup>1</sup></b>	<b>Работа с экспертами ДЭ</b>		
	08:00 – 08:30	1. Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена (далее ДЭ). 2. Работа в системе по проверке правильности внесенных данных.	к работе не привлекаются

<sup>1</sup> Если требуется, подготовка может начаться за несколько дней по проведения Демонстрационного экзамена



		3. Генерирование первичного протокола о блокировке схемы оценки из системы	
08:30 – 08:50		1. Проверка оборудования и подключений Техническим экспертом / IT экспертом	к работе не привлекаются
		2. Проведение регистрации главным экспертом линейных экспертов ДЭ на выбранном электронном ресурсе: 2.1. Тестирование экспертной группой работоспособности выбранных электронных ресурсов 2.2. Заполнение и загрузка документации экспертной группой	
		1. Оповещение главного эксперта о завершении и результатах проверки 2. Подтверждение Главным экспертом готовности	
08:50 – 09:20		1. Проверка главным экспертом совместно с техническим администратором площадки готовность мест линейных экспертов к оценочной деятельности согласно инфраструктурному листу КОД 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»	к работе не привлекаются
		2. Составление главным экспертом протокола о готовности мест экспертов к ДЭ	
09:20 – 10:00		1. Проведение главным экспертом инструктажа Экспертной группы по охране труда и технике безопасности	к работе не привлекаются
		2. Ответы на вопросы линейных экспертов главным экспертом с использованием ресурсов ( <u>Zoom</u> )	
		3. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ экспертов с помощью ресурсов ( <u>Zoom</u> )	
		3.1. Способ подписания - сканирование документа с	

		<p>сохранением файла в PDF/JPG</p> <p>3.2. Используемые ресурсы - Гугл диск</p> <p>3.3. Способ загрузки – с использованием Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с</p>	
		<p>4. Распределение главным экспертом обязанностей и судейских ролей по проведению ДЭ между членами Экспертной группы с помощью ресурсов (<u>Zoom</u>)</p>	
		<p>5. Ознакомление линейных экспертов с правилами проведения ДЭ, оценки работ участников ДЭ в соответствии с заданием КОД 1.1. по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»</p>	
		<p>5.1. Способ подписания - сканирование документа с сохранением файла в PDF/JPG</p> <p>5.2. Используемые ресурсы - Гугл диск</p> <p>5.3. Способ загрузки – с использованием Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с</p>	
		<p>6. Подписание экспертами протокола блокировки критериев оценки:</p> <p>6.1. Способ подписания - сканирование документа с сохранением файла в PDF/JPG</p> <p>6.2. Используемые ресурсы - Гугл диск</p> <p>6.3. Способ загрузки – с использованием Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с</p>	
		<p>7. Распределение главным экспертом между линейными экспертами участников для осуществления контроля за ходом выполнения ими задания ДЭ в соответствии с КОД 1.1. по компетенции</p>	

	<p>№ 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» – на одного линейного эксперта не более 10 участников.</p>	
	<p>8. Составление протокола о распределении участников между экспертами для контроля за ходом выполнения задания ДЭ в соответствии с КОД 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»</p>	
<b>Работа с участниками ДЭ</b>		
10:00 – 11:00	<p>1. Ответственный от образовательной организации за проведение ДЭ осуществляет контроль за подключением всех участников ДЭ к выбранному ресурсу <u>Zoom</u> в указанное время</p>	<p>1. Подключение к выбранному ресурсу в указанное время</p>
	<p>2. Приветственное слово главного эксперта</p>	<p>2. Знакомство с главным экспертом</p>
	<p>3. Работа технического администратора площадки с участниками ДЭ по обучению работе с выбранными ресурсами: 3.1. <u>Zoom</u> 3.2. Гугл диск/ Moodle</p>	<p>3. Работа с техническим администратором площадки и с ресурсами: 3.1. <u>Zoom</u> 3.2. Гугл диск/ Moodle</p>
11:00 – 11:30	<p>1. Главный эксперт объясняет порядок регистрации участников демонстрационного экзамена. 2. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости). 3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку его на Гугл диск/ Moodle 4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс – Гугл диск/ Moodle_</p>	<p>1. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс <u>Zoom</u></p>
	<p>5. Проверка личности с помощью сличения данных из</p>	<p>2. Демонстрируют с помощью веб-камеры через выбранный ресурс</p>

		системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).	документов, удостоверяющих личность
		6. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку через выбранный ресурс <u>Zoom</u>	2.1. Заполняют Протокол о регистрации путем – Гугл диск/ Moodle 2.2. Загружают Протокола на выбранный ресурс Гугл диск/ Moodle
		7. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс Гугл диск/ Moodle)	3.3. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс Гугл диск/ Moodle
	11:30 – 14:00	1. Проверка главным экспертом и линейными экспертами совместно с техническим администратором площадки готовности мест участников для проведения ДЭ согласно инфраструктурному листу и плана застройки КОД 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> – на каждого участника дается 10 минут. 2. В случае если до 15.00 по московскому времени площадка не будет принята, команда региона не допускается к участию в соревнованиях	1. Подключаются в указанное время к конференции, созданной на выбранном ресурсе <u>Zoom</u> , по очереди демонстрируют через веб-камеру или иное видеоустройство рабочее место участника ДЭ (заранее ими подготовленное, согласно ИЛ и ПЗ указанных в КОД 1.1)
		3. Проверка ответственным линейным экспертом (можно самостоятельно или с помощью технического администратора площадки) рабочего компьютера участника ДЭ (выполняется с помощью Zoom)	2. Дают доступ с помощью программы <u>(Zoom, OBS studio)</u>
		4. Главный эксперт оформляет протокол о готовности мест участников к ДЭ	
	14:00 – 14:30	1. Проведение главным экспертом вводного инструктажа о порядке и особенностях хода ДЭ по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» через выбранный ресурс <u>Zoom</u>	1. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс <u>Zoom</u>

		2. Ответы главного эксперта на вопросы участников	1. Задают вопросы главному эксперту.
14:30 – 15:00		1. Проведение главным экспертом инструктажа участников ДЭ по охране труда и технике безопасности (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u>	1. Прослушивание инструктажа по охране труда и технике безопасности через выбранный ресурс <u>(Zoom)</u> .
		2. Разбор возникших вопросов от участников ДЭ	2. Разбор возникших вопросов
		3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении с ТБ и ОТ и его загрузку на выбранный ресурс ( <u>Zoom</u> , Гугл диск/ Moodle) в нужный раздел	3. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ путем сканирования подписанного документа в PDF_ 4. Загружают на выбранный ресурс <u>Гугл диск/Moodle</u>
		4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ участников ДЭ через выбранный ресурс Гугл диск/Moodle	5. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс Гугл диск/Moodle
15:00 – 16:30		1. Проведение главным экспертом жеребьевки по распределению рабочих мест, ознакомление участников с графиком работы, иной документацией (осуществляется через выбранный ресурс Zoom)	1. Наблюдение / участие в процессе жеребьевки в зависимости от организации процесса
		2. Знакомство с оценочными материалами и заданием на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle, ответы на вопросы от участников ДЭ	2. Знакомство с оценочными материалами и заданием на выбранном ресурсе <u>Zoom</u> , вопросы главному эксперту
		3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о распределении рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами и его загрузку на выбранный ресурс <u>Гугл диск/Moodle</u>	3. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ, путем сканирования в формате PDF 4. Загружают на выбранный ресурс Гугл диск/ <u>Moodle</u>
		4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе о распределении рабочих мест и ознакомления участников с документацией,	5. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс <u>Гугл диск /Moodle</u>

		оборудованием и рабочими местами через выбранный ресурс <u>Гугл диск /Moodle</u>	
		5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием и его загрузку на выбранный ресурс <u>Гугл диск /Moodle</u>	6. Заполняют протокол путем сканирования файла и сохранения в формате PDF 7. Загружают на выбранный ресурс <u>Гугл диск / Moodle</u>
		6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием через выбранный ресурс <u>Гугл диск /Moodle</u>	8. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс <u>Гугл диск/Moodle</u>
		7. Знакомство линейных экспертов с закрепленными за ними участниками ДЭ	9. Знакомство с закрепленными линейными экспертами
	16:30	8. Работа главного эксперта над проверкой всех протоколов за «Подготовительный день»	10. Отключение от видео связи
День 1	08:00 – 08:30	1. Произведение техническим администратором площадки подключения связи с участниками ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )	1. Подключение участников ДЭ и тестирование стабильности сигнала с техническим администратором площадки (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )
	08:30 – 09:00	1. Произведение техническим администратором площадки подключения связи с экспертами и главным экспертом ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )	1. Подключение участников ДЭ и тестирование стабильности сигнала с техническим администратором площадки (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )
		2. Проведение главным экспертом и линейными экспертами проверки рабочих мест участников 3. Заполняют протокол путем сканирования и сохранения в PDF формате 4. Загружают на выбранный ресурс <u>Гугл диск/Moodle</u>	2. Участники демонстрируют рабочее место и компьютер через выбранный ресурс <u>Zoom</u>

09:00 – 09:30	1. Главный эксперт проводит инструктаж по ТБ и ОТ для участников и экспертов ДЭ. 2. Заполняют протокол путем сканирования и сохранения в PDFформате 3. Загружают на выбранный ресурс Гугл диск/ <u>Moodle</u>	1. Подписание протокола об ознакомлении с ТБ и ОТ участников ДЭ: 2. Заполняют протокол путем сканирования и сохранения в PDFформате 3. Загружают на выбранный ресурс Гугл диск/ <u>Moodle</u>
09:30 – 09:40	1. Ознакомление с заданием и правилами, озвучивается главным экспертом через выбранный ресурс ( <u>Zoom</u> )открывается в виде документа на выбранном ресурсе <u>Гугл диск / Moodle</u>	1. Прослушивание инструкции через выбранный ресурс <u>Zoom</u> , просмотр алгоритма ЭЗ в виде документа на выбранном ресурсе <u>Гугл диск/Moodle</u>
09:40 – 10:10	1. Брифинг участников: ответы на вопросы (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> ) 2. Подключение через программу совместной удаленной работы ( <u>Zoom</u> ) к рабочим компьютерам закрепленных участников	1. Брифинг участников: ответы на вопросы главным экспертом (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> ) 2. Открытие доступа ответственным экспертам через программу совместной удаленной работы <u>Гугл диск/Moodle</u>
10:10 – 14:10	1. Старт на начало выполнения задания дает главный эксперт через выбранный ресурс <u>Zoom</u> 2. Линейные эксперты наблюдают за закрепленными участниками ДЭ (с помощью программы совместной удаленной работы, через выбранный ресурс <u>Zoom</u>	1. Участники приступают к выполнению задания согласно КОД 1.1. по компетенции «Администрирование отеля»
14:10 – 14:30	1. Технический администратор площадки по необходимости обеспечивает техническую поддержку 2. Главный эксперт обеспечивает контроль окончания выполнения задания	1. Загрузка участниками выполненных заданий на выбранный ресурс <u>Гугл диск/Moodle</u> 2. Сообщение главному эксперту о завершении отправки выполненного задания
14:30 – 15:00	1. Обеденный перерыв	
15:00 – 18:00	1. Работа линейных экспертов по просмотру заданий, заполнение форм и оценочных ведомостей в Google / онлайн форм / других ресурсов 2. Технический администратор площадки обеспечивает техническую помощь экспертам по необходимости 3. Главный эксперт заносит оценки в систему CIS после	к работе не привлекаются

		<p>получения заполненных Google / онлайн форм / других ресурсов на каждого участника</p>	
	<p>18:00 – 20:00</p>	<p>1. Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола</p> <p>2. Подписание протокола о блокировки оценок</p> <p>2.1. Линейные эксперты заполняют Протокол о блокировки оценок, путем проверки внесённых оценок в CIS.</p> <p>2.2. Линейные эксперты загружают протокол на выбранный ресурс <u>Гугл диск/Moodle</u>.</p> <p>2.3. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки заполненного протокола на выбранный ресурс</p>	<p>к работе не привлекаются</p>



### 3. Детализация инфраструктурного листа и обустройства рабочих мест участников экзамена и экспертов (ПРИМЕР)

<p><b>Оснащение рабочего места участника экзамена (площадка Front-office)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стойка администратора</li> <li>2. Стол журнальный</li> <li>3. Стол письменный</li> <li>4. Офисный стул</li> <li>5. Кресло для гостиной</li> <li>6. Шкаф стеллаж для документов полузакрытый</li> <li>7. Ноутбук</li> <li>8. Манипулятор типа мышь</li> <li>9. МФУ (печать, копирование, сканирование (РЕСУРС НЕ МЕНЕЕ 20000 СТР./МЕС.)</li> <li>10. ЖК панель (не менее 42", интерфейс HDMI)</li> <li>11. Мобильная стойка под ЖК панель</li> <li>12. Кабель для подключения дублирующего монитора или ЖК-панели</li> <li>13. Гарнитура наушники с микрофоном беспроводная</li> <li>14. Камера для трансляции</li> <li>15. Штатив для крепления камеры (тренога)</li> <li>16. Проводное интернет-соединение скорость не менее 10 м/бит</li> <li>17. Пилот, 6 розеток 5 м.</li> <li>18. Программное обеспечение             <ol style="list-style-type: none"> <li>18.1. Автоматическая система управления гостиницей (Opera, Fidelio или аналоги)</li> <li>18.2. Zoom для проведения видео и аудио конференцсвязи</li> <li>18.3. OBS studio или аналоги</li> </ol> </li> <li>19. Энкодер для магнитных карт</li> <li>20. Терминал для платежных карт</li> <li>21. Телефон</li> <li>22. Мини-сейф</li> <li>23. Устройство для имитации телефонного звонка</li> <li>24. Ключи-карты для электронных замков</li> <li>25. Набор первой медицинской помощи</li> <li>26. Канцелярские товары (Держатель для ручки, карандаш, ластик, калькулятор, ручка шариковая, ножницы, лотки для бумаг, папки с кольцами, степлер, бумага А4)</li> </ol>
<p><b>Оснащение рабочего места участника экзамена (площадка Back-office)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ноутбук</li> <li>2. Манипулятор типа мышь</li> <li>3. Стол письменный</li> <li>4. Офисный стул</li> <li>5. Флэш-накопитель</li> </ol>

<p><b>Оснащение рабочего места главного эксперта</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Офисный стол</li> <li>2. Кресло офисное</li> <li>3. Ноутбук</li> <li>4. Манипулятор типа мышь</li> <li>5. МФУ</li> <li>6. Запасной картридж для МФУ</li> <li>7. Стеллаж</li> <li>8. Пилот, 5 розеток не менее 3 м.</li> <li>9. Гарнитура наушники с микрофоном беспроводная</li> <li>10. Проводное интернет-соединение скорость не менее 10 м/бит</li> <li>11. Программное обеспечение             <ol style="list-style-type: none"> <li>11.1. Автоматическая система управления гостиницей (Opera, Fidelio или аналоги)</li> <li>11.2. Zoom для проведения видео и аудио конференцсвязи</li> <li>11.3. OBS studio или аналоги</li> </ol> </li> <li>12. Канцелярские товары (Держатель для ручки, карандаш, ластик, калькулятор, ручка шариковая, ножницы, лотки для бумаг, папки с кольцами, степлер, бумага А4)</li> </ol>
<p><b>Оснащение рабочих мест членов экспертной группы</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стол письменный</li> <li>2. Офисный стул</li> <li>3. Ноутбук</li> <li>4. Манипулятор типа мышь</li> <li>5. Гарнитура наушники с микрофоном беспроводная</li> <li>6. Проводное интернет-соединение скорость не менее 10 м/бит</li> <li>7. Программное обеспечение             <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Автоматическая система управления гостиницей (Opera, Fidelio или аналоги)</li> <li>6.2. Zoom для проведения видео и аудио конференцсвязи</li> <li>6.3. OBS studio или аналоги</li> </ol> </li> <li>7. Доступ к онлайн ресурсам совместной работы</li> <li>8. Канцелярские товары (ручка, карандаш, линейка)</li> </ol>

#### **4. Условия работы экспертной группы**

1. Эксперты закрепляются за участниками (не более 10 участников на одного линейного эксперта) с целью контроля выполнения задания (осуществляется через ресурс Zoom
2. Просмотр демонстрируемых участником заданий через выбранный ресурс Zoom/ Гугл диск/Moodle
3. Оценка работ участников через выбранный ресурс Zoom/ Гугл диск/Moodle. В зависимости от количества участников демонстрационного экзамена может увеличиваться время на просмотр и оценку работ участников.

4. Информация по ЭЗ в виде документа расположена на выбранном ресурсе Гугл диск/Moodle, доступ к которой осуществляется главным экспертом.

**5. Дополнительные условия (ПРИМЕР)**

**5.1. Требования к отбору линейных экспертов:**

1. Наличие устойчивого интернета на месте проведения оценки
2. Свободное пользование ПК
3. Наличие требований согласно WSR

## 5.2. Деятельность в рамках ДЭ (ПРИМЕР)

Наименование деятельности	Дни				
	C-3	C-2	C-1	C1	C2
<b>5.2.1. Обязанности главного эксперта</b>					
1. Работа по подготовке рабочих мест линейных экспертов и участников, согласно инфраструктурного листа КОД_1.1_ по компетенции №_56 (WSI)/E57 (WSE) – «Администрирование отеля» с техническим администратором площадки и ответственным от образовательной организации за проведение ДЭ			x		
2.3. Подготовка и передача контент-папки в соответствии с КОД 1.1_ по компетенции №_56 (WSI)/E57 (WSE) – «Администрирование отеля» для загрузки на выбранный ресурс Moodle/Гугл диск техническому администратору площадку			x		
2. Предоставление техническому администратору площадки материалы для загрузки на выбранный ресурс Гугл диск/ Moodle _: 2.1. инструкция по ТБ и ОТ, 2.2. план застройки площадки, 2.3. SMP, 2.4. техническое описание компетенции, 2.5. инфраструктурный лист согласно КОД 1.1____ 2.6. образец КОД _1.1_ по компетенции №_56 (WSI)/E57 (WSE) – «_Администрирование отеля» 2.7. кодекс этики.			x		
3. Создание Google / онлайн форм / других ресурсов для проведения оценочной деятельности по КОД_1.1_ по компетенции №_56 (WSI)/E57 (WSE) – «_Администрирование отеля»			x		
4. Проверка данных в системе CIS			x		
5. Подготовка протоколов (на все дни ДЭ) и сигнальных карточек: 5.1. протоколы для экспертов 5.2. протоколы для участников			x		
6. Подготовка протокола о готовности мест экспертов и участников к ДЭ в соответствии с КОД 1.1 по компетенции №_56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»			x		
7. Организация работы совместно с техническим администратором площадки линейных экспертов			x		
8. Регистрация главным экспертом линейных экспертов ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )			x		
9. Регистрация главным экспертом участников ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )			x		

10. Проведение главным экспертом инструктажа по ТБ и ОТ с линейными экспертами (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )			x		
11. Проведение главным экспертом инструктажа по ТБ и ОТ с участниками ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )			x		
12. Предоставление техническому администратору площадки материалы по заданию для загрузки на выбранный ресурс Гугл диск/ Moodle			x		
13. Распределение главным экспертом обязанностей по проведению ДЭ между членами Экспертной группы (осуществляется через выбранный ресурс), заполнение Протокола о распределении судейских ролей в Гугл диск/ Moodle			x		
14. Распределение главным экспертом между экспертами участников для наблюдения за выполнением экзаменационного задания с помощью программы Zoom (осуществляется через выбранный ресурс)			x		
15. Ознакомление участников ДЭ с заданием в соответствии с КОД _1.1_ по компетенции № _56 (WSI)/E57 (WSE) _ «Администрирование отеля»			x		
16. Проведение жеребьевки по распределению рабочих мест участников ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс, с помощью программы <b>рандомайзер</b> )			x		
17. Ознакомление участников с документацией, оборудованием и рабочими местами (осуществляется через выбранный ресурс, на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle)			x		
18. 19. Ознакомление участников ДЭ с санкциями при несоблюдении правил проведения ДЭ			x		
19. Ознакомление участников с 30% изменения по заданию в соответствии с КОД _1.1_ по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» (через выбранный ресурс Zoom_)					
20. Сбор протоколов в день С-1: <b>20.1. «Протоколы экспертов день С-1»</b> 20.2. Протокол регистрации экспертов, 20.3. Протокол ТБ и ОТ экспертов, 20.4. Протокол распределения судейских ролей, 20.5. Протокол о готовности рабочих мест участников ДЭ, 20.6. Протокол блокировки критериев оценки. <b>20.7. «Протоколы участников ДЭ С-1»</b> 20.8. Протокол регистрации участников 20.9. Протокол ТБ и ОТ участников 20.10. Протокол распределения рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами			x		

20.11. Протокол об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием Гугл диск/ Moodle					
21. Сбор протоколов в день С1: <b>21.1. «Протоколы экспертов день С1»</b> 21.2. Протокол ТБ и ОТ экспертов 21.3. Протокол о готовности рабочих мест участников ДЭ 21.4. Протокол учета времени 21.5. Итоговый протокол блокировки <b>21.6. «Протоколы участников ДЭ С1»</b> 21.7. Протокол ТБ и ОТ участников					х
22. Занесение оценок в систему CIS					х
23. Организация сверки внесенных оценок ответственным от образовательной организации за проведение ДЭ					х
24. Блокировка критериев оценки					х
25. Подготовка отчета по итогу проведения ДЭ в соответствии с КОД _1.1_ по компетенции № _56 (WSI)/E57 (WSE) _ «Администрирование отеля»					х
<b>5.2.2. Обязанности Технического администратора площадки</b>					
1. Создание ветки на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle диск для проведения ДЭ, необходимые разделы: 1.1. <b>раздел 1. «Нормативные документы»</b> включает следующие документы: инструкция по ТБ и ОТ, план застройки площадки, SMP, Техническое описание компетенции, инфраструктурный лист согласно КОД 1/1___, методика проведения ДЭ, образец КОД _1.1_ по компетенции № _56 (WSI)/E57 (WSE) _ «Администрирование отеля», кодекс этики; 1.2. <b>раздел 2. «Задание ДЭ в соответствии КОД _1.1_ по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»:</b> загружается главным экспертом в день С-1; <b>1.3. раздел 3. «Работы экзаменуемых»</b> <b>1.4. раздел 4. «Протоколы экспертов день С-1»</b> 1.4.1. Ответ на задание № 1 «Протокол регистрации экспертов» 1.4.2. Ответ на задание № 2 «Протокол ТБ и ОТ экспертов» 1.4.3. Ответ на задание № 3 «Протокол распределения судейских ролей» 1.4.4. Ответ на задание № 4 «Протокол о готовности рабочих мест участников ДЭ» <b>1.5. раздел 5. «Протоколы участников ДЭ С-1»</b> 1.5.1. Ответ на задание № 1 «Протокол регистрации участников» 1.5.2. Ответ на задание № 2 «Протокол ТБ и ОТ участников» 1.5.3. Ответ на задание № 3 «Протокол распределения рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами»					х
					х
					х

1.5.4. Ответ на задание № 4 «Протокол об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием»					
<b>1.6. раздел 6. «Протоколы экспертов день С1»</b>					
1.6.1. Ответ на задание № 1 «Протокол ТБ и ОТ экспертов»					
1.6.2. Ответ на задание № 2 «Протокол о готовности рабочих мест участников ДЭ»					x
1.6.3. Ответ на задание № 3 «Протокол учета времени»					
<b>1.7. раздел 7. «Протоколы участников ДЭ С1»</b>					
1.7.1. Ответ на задание № 1 «Протокол ТБ и ОТ участников»					
1.7.2. Ответ на задание № 2 «Протокол распределения рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами»					x
2. Загрузка документов, присланных главным экспертом в указанные разделы на выбранный ресурс Гугл диск/ Moodle					x
3. Создание личных кабинетов: главному эксперту, участникам и линейным экспертам ДЭ.			x		
4. Предоставление доступа к личному кабинету: главному эксперту, участникам и линейным экспертам ДЭ (осуществляется путем рассылки на e-mail предоставленные ответственным от образовательной организации за проведение ДЭ)			x		
5. Оснащение рабочих мест участников, линейных экспертов согласно инфраструктурному листу КОД 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»			x		
6. Подготовка печатного пакета протоколов (на все дни ДЭ) и сигнальных карточек персонально для каждого участника и линейного эксперта по ДЭ (присылается главным экспертом)			x	x	
7. Проверка и дополнительная настройка/установка (по необходимости) программного обеспечения рабочих компьютеров участников ДЭ			x	x	
8. Проверка и дополнительная настройка/установка (по необходимости) программного обеспечения рабочих компьютеров главного эксперта и линейных экспертов			x	x	
9. Обучение работе с программным обеспечением главного эксперта и линейных экспертов ДЭ			x		
10. Обучение работе с программным обеспечением участников ДЭ			x		
11. Обучение работе на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle:					
11.1. линейным экспертам (вход, скачивание работ участников ДЭ);			x		
11.2. главный эксперт (вход, загрузка документов, настройка времени и количества возможного погружения файлов (один					

раз, один файл), скрытие документов до момента официального начала ДЭ, открытие документа, скачивание документов участников для проверки задания ДЭ).					
12. Обучение работе на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle участников (вход, скачивание документов, загрузка документов, проверка загруженного документа).			x		
13. Обучение работы на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle главного эксперта и линейных экспертов ДЭ			x		
14. Обучение работы на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle участников ДЭ			x		
15. Проверка совместно с главным экспертом готовности рабочих мест участников и линейных экспертов к ДЭ в соответствии с КОД 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» согласно SMP			x	x	
16. Обеспечение технической поддержки по необходимости					
17. Сбор предоставленного оборудования (если применимо)					
18. Осуществление сбора, хранения и размещения видеозаписей процедуры подготовки и проведения ДЭ				x	
<b>5.2.3. Обязанности ответственного от образовательной организации за проведение ДЭ</b>					
1. Предоставление информации главному эксперту: 1.1. даты ДЭ и № КОД выбранный образовательной организацией, контакты технического администратора площадки и ответственного от образовательной организации за проведение ДЭ (указание ФИО, email, телефон); 1.2. скан аттестата об аккредитации ЦПДЭ в соответствии с КОД; 1.3. список участников (ФИО) в формате Excel; 1.4. список линейных экспертов (указание ФИО, места работы, должность, номер свидетельства и срок действия, email, телефон) в формате Excel					
2. Проверка e-mail: главного эксперта, участников и линейных экспертов ДЭ					
3. Предоставление информации техническому администратору площадки и главному эксперту (осуществляется через e-mail)					
4. Передача пакета печатных протоколов (на все дни ДЭ) и сигнальных карточек персонально для каждого участника и линейного эксперта по ДЭ					
5. Обеспечение совместно с техническим администратором площадки застройки рабочих мест участников и линейных экспертов ДЭ согласно инфраструктурному листу КОД 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»					
6. Контроль явки и выполнения работ в установленное время (согласно SMP) участников, линейных экспертов ДЭ и технического администратора площадки					



7. Сверка внесенных оценок ответственным от образовательной организации за проведение ДЭ					
8. Сбор предоставленного оборудования (если применимо)					
<b>5.2.4. Обязанности линейных экспертов</b>					
1. Ознакомление с нормативной документацией и правилами проведения ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс, на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle _)			x		
2. Ознакомление с работой:					
2.1. на выбранном ресурсе __Moodle__,			x		
2.2. на выбранном ресурсе __Гугл диск					
3. Заполнение протоколов в день С-1:					
3.1. Протокол регистрации экспертов,					
3.2. Протокол ТБ и ОТ экспертов,			x		
3.3. Протокол распределения судейских ролей,					
3.4. Протокол о готовности рабочих мест участников ДЭ.					
4. Проверка готовности рабочего места закрепленных участников ДЭ в соответствии с жеребьевкой.			x		
5. Заполнение протоколов день С1:					
5.1. Протокол регистрации экспертов					
5.2. Протокол ТБ и ОТ экспертов				x	
5.3. Протокол о готовности рабочих мест участников ДЭ					
5.4. Протокол учета времени					
6. Наблюдение за соблюдением правил проведения ДЭ и ТБ и ОТ участниками при выполнении задания.				x	
7. Осуществление оценки выполненного задания ДЭ участниками в соответствии с КОД 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» и заполнение ведомостей				x	
8. Подписание итогового отчета проведения ДЭ через Гугл диск/ Moodle				x	
9. В случае ухудшения обзора за участником при выполнении задания ДЭ попросить участника повернуть/направить камеру в сторону выполнения видеосъемки производственной гимнастики					
<b>5.2.5. Обязанности участников, сдающих ДЭ по компетенции</b>					
1. Ознакомление с нормативной документацией и правилами проведения ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс, на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle			x		
2. Ознакомление с работой:					
2.1. на выбранном ресурсе __Moodle_____,			x		
2.2. на выбранном ресурсе __Гугл диск__					
3. Заполнение протоколов в день С-1:					
3.1. Протокол регистрации участников					
3.2. Протокол ТБ и ОТ участников					
3.3. Протокол распределения рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами			x		

3.4. Протокол об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием					
4. Заполнение протоколов в день С1: 4.1. Протокол регистрации участников 4.2. Протокол ТБ и ОТ участников 4.3. Протокол распределения рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами 4.4. Протокол об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием					x
5. Ознакомление с заданием ДЭ в соответствии с КОД 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» и заполнении ведомости					x
6. Ознакомление с 30 % изменений в соответствии с КОД 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» и заполнении ведомости					
7. Ознакомление с санкциями при несоблюдении правил проведения ДЭ				x	
8. Ознакомление с контент-папкой в соответствии с КОД 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»				x	
9. Выполнение задания в соответствии с КОД 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» и правилами проведения ДЭ					x
10. Применение сигнальных карточек в случае необходимости с оповещением закрепленного за участником ДЭ линейного эксперта					x
11. В случае окончания выполнения задания раньше отведенного времени сообщить об этом закрепленному за ним линейному эксперту					x

### 5.3. Правила проведения ДЭ для участников:(ПРИМЕР)

1. Недопустимо использование смартфонов, даже для осуществления видеосъемки.
2. Место нахождения смартфона должно быть в зоне видимости ответственного линейного эксперта.
3. В случае обнаружения использования смартфона, с целью домашней заготовки видеофрагмента, использования информации из интернета, звонка, обнулить критерии по оценке работы участника.



**Комплект оценочной документации № 1.2 для  
Демонстрационного экзамена по стандартам  
Ворлдскиллс Россия по компетенции  
№ 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»  
(далее – Демонстрационный экзамен)**

## СОДЕРЖАНИЕ

Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.2_ по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» 3	
Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» .....	9
Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» .....	17
План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» .....	19
Приложения .....	22

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

Комплект оценочной документации (КОД) № 1.2 разработан в целях организации и проведения демонстрационного экзамена по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» и рассчитан на выполнение заданий продолжительностью 2 часа 17 мин.

КОД № 1.2 может быть рекомендован для оценки освоения основных профессиональных образовательных программ и их частей, дополнительных профессиональных программ и программ профессионального обучения, а также на соответствие уровням квалификации согласно Таблице (Приложение).

**1. Перечень знаний, умений, навыков в соответствии со Спецификацией стандарта компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» (WorldSkills Standards Specifications, WSSS), проверяемый в рамках комплекта оценочной документации № 1.2 (Таблица 1).**

Таблица 1.

Раздел WSSS	Наименование раздела WSSS	Важность (%)
1.	Организация работы и самоуправление	8,8
2.	Забота о госте и навыки межличностного общения	7,9
7.	Управление жалобами	2,2

Таблица 2.

Раздел WSSS	Наименование раздела WSSS
1.	<b>Организация работы и управление</b> Специалист должен знать и понимать: <ul style="list-style-type: none"><li>• нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Правила проживания в отеле;</li><li>○ Техника безопасности и охраны труда;</li><li>○ Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.</li></ul></li><li>• основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности СПиР</li><li>• основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;</li><li>• факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг</li><li>• организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);</li> <li>• технологический цикл обслуживания гостей;</li> <li>• особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;</li> <li>• правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).</li> </ul> <p>стандарты внешнего вида сотрудников отеля.</p>
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</li> <li>• эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс сотрудников СПиР</li> <li>• использовать основные методы и приемы планирования, организации и координации деятельности сотрудников СПиР</li> <li>• оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели отеля</li> <li>• анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг</li> <li>• разрабатывать программу продвижения услуг отеля</li> <li>• поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;</li> <li>• эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;</li> <li>• оказывать первую помощь;</li> <li>• отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;</li> <li>• контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;</li> <li>• работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;</li> <li>• действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;</li> <li>• соблюдать политику конфиденциальности;</li> <li>• соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;</li> </ul> <p>использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.</p>
2.	<b>Забота о госте и навыки межличностного общения</b>
	<p>Специалист должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• этику общения;</li> <li>• способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;</li> </ul>
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;</li> <li>• поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;</li> <li>• корректно обрабатывать получаемую информацию;</li> <li>• поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;</li> <li>• применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>• эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;</li> </ul>
7.	<b>Управление жалобами</b>
	<p>Специалист должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• алгоритм работы с жалобами гостей;</li> <li>• гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;</li> <li>• основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;</li> <li>• пределы полномочий в принятии решения;</li> <li>• принципы, лежащие в основе управления конфликтами.</li> </ul>
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;</li> <li>• воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;</li> <li>• задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;</li> <li>• проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия);</li> <li>• обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации;</li> <li>• передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.</li> </ul>

## 2. Формат Демонстрационного экзамена:

Очный / Распределенный

## 3. Форма участия:

Индивидуальная

## 4. Вид аттестации:

Промежуточная

КОД ДЭ НОК ДА

## 5. Обобщенная оценочная ведомость.

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (судейские и объективные) (Таблица 3).

Общее максимально возможное количество баллов задания по всем критериям оценки составляет 18,9.

Таблица 3.

№ п/п	Модуль, в котором используется критерий	Критерий	Время выполнения Модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейские	Объективные	Общие
1.	Экстраординарные ситуации	Модуль 1. Экстраординарная ситуация	Общее время на выполнение модулей 7 мин.	1,2,7	1,2	1,8	<b>3,0</b>
2.	Обработка жалоб гостей	Модуль 2. Жалоба гостя		1,2,7	1,8	2,1	<b>3,9</b>
3.	Координация работы сотрудников СПиР	Модуль 3. Координация работы сотрудников СПиР	1 ч. 30 мин. (60 мин. на задание)	1,2	2	5,6	<b>7,6</b>
4.	Доклад по отчету ночного аудитора	Модуль 4. Доклад по отчету ночного аудитора	40 мин. (30 мин подготовка, 10 мин. выполнение)	1,2	1,7	2,7	<b>4,4</b>
<b>Итого</b>					<b>6,7</b>	<b>12,2</b>	<b>18,9</b>

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

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



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

6.2. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников осуществляется по схеме согласно Таблице 4:

**Таблица 4.**

Количество постов-рабочих мест \ Количество участников	1-4	5-8	9-12	13-16	17-20	21-25
От 1 до 5	3					
От 6 до 10		3				
От 11 до 15			6			
От 16 до 20				6		
От 21 до 25					9	9

### **7.Список оборудования и материалов, запрещенных на площадке (при наличии)**

Во время выполнения заданий запрещено наличие у участников ДЭ:

сотовых телефонов, планшетов, собственных ноутбуков, плееров, конспектов, шпаргалок.



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

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формат Демонстрационного экзамена
2. Формы участия
3. Вид аттестации
4. Модули задания, критерии оценки и необходимое время
5. Необходимые приложения

Продолжительность выполнения задания: 2 ч. 17 мин

**1. Формат Демонстрационного экзамена:**

**Очный / Распределенный**

**2. Форма участия:**

**Индивидуальная**

**3. Вид аттестации:**

**Промежуточная**

**КОД ДЭ НОК Да**

**4. Модули задания, критерии оценки и необходимое время**

Модули и время сведены в Таблице 1.

Таблица 1.

№ п/п	Модуль, в котором используется критерий	Критерий	Время выполнения Модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейские	Объективные	Общие
1.	Экстраординарные ситуации	Модуль 1. Экстраординарная ситуация	Общее время на выполнение модулей 7 мин.	1,2,7	1,2	1,8	<b>3,0</b>
2.	Обработка жалоб гостей	Модуль 2. Жалоба гостя		1,2,7	1,8	2,1	<b>3,9</b>
3.	Координация работы сотрудников СПиР	Модуль 3. Координация работы сотрудников СПиР	1 ч. 30 мин. (60 мин. на задание)	1,2	2	5,6	<b>7,6</b>
4.	Доклад по отчету ночного аудитора	Модуль 4. Доклад по отчету ночного аудитора	40 мин. (30 мин подготовка, 10 мин. выполнение)	1,2	1,7	2,7	<b>4,4</b>
<b>Итого</b>					<b>6,7</b>	<b>12,2</b>	<b>18,9</b>

## Модули с описанием работ

Задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Актеры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Контекст заданий является тайным.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри.

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

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

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

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

## **Модуль 1: Экстраординарные ситуации**

### **Экстраординарная ситуация.**

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание, быть в состоянии действовать в экстраординарных ситуациях согласно стандартам, должностной инструкции и технике безопасности.

## **Модуль 2: Обработка жалоб гостей**

### **Жалоба гостя.**

Участник должен уметь принимать жалобы и при необходимости задавать гостю вопросы в соответствии с профессиональной этикой, проявляя эмпатию; обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить пути решения конфликтной ситуации.

### **Модуль 3: Координация работы сотрудников СПиР**

- Проведение инструктажа-тренинга для сотрудников отеля.

Участник выступает в роли менеджера и должен уметь проводить инструктаж-тренинг для сотрудников отеля по определенной теме, взаимодействуя со слушателями, демонстрируя навыки межличностной коммуникации.

- Составление расписания для администраторов СПиР.

Участнику необходимо составить рабочее расписание на неделю для СПиР, чтобы оно отвечало установленным требованиям. Участник должен заполнить таблицу-расписание, используя условные обозначения. Также необходимо рассчитать нужное количество администраторов.

- Анализ конфликтной ситуации с гостем.

Для выполнения этого задания участник должен проанализировать представленную конфликтную ситуацию между сотрудником и гостем. Необходимо перечислить ошибки, допущенные сотрудником, а также предложить способы решения проблемы.

## **Модуль 4: Доклад по отчету ночного аудитора**

Доклад по отчету ночного аудитора.

Участник должен уметь читать и понимать ключевые показатели и статистические данные, отраженные в отчете, проводить сравнительный анализ, аналитическую работу, включая прогнозирование. Участник должен корректно отвечать на вопросы аудитории.



## **5. Необходимые приложения**

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

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

При отсутствии в ПЦДЭ профессионального программного обеспечения:

3. Приложение 8. «Отель, база для редактирования».

4. Приложение 9. Инструкция к файлу «Отель, база для редактирования».

**Примерный план работы<sup>1</sup> Центра проведения  
демонстрационного экзамена по КОД № 1.2 по компетенции  
№ 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»**

	Примерное время	Мероприятие
Подготовительный день	08:00	Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена
	08:00 – 08:20	Проверка готовности проведения демонстрационного экзамена, заполнение Акта о готовности/не готовности
	08:20 – 08:30	Распределение обязанностей по проведению экзамена между членами Экспертной группы, заполнение Протокола о распределении
	08:30 – 08:40	Инструктаж Экспертной группы по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении
	08:40 – 09:00	Регистрация участников демонстрационного экзамена
	09:00 – 09:30	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении
	09:30 – 11:00	Распределение рабочих мест (жеребьевка) и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, иной документацией и заполнение Протокола
	День 1	08:30 – 09:00
*9:00 – 12:00		Участник 1: 9:00-9:30 подготовка к модулю Доклад по отчету ночного аудитора. 9:30-9:50 - выполнение модулей: доклад по отчету ночного аудитора (10 мин) экстраординарные ситуации, обработка жалоб гостей. Затем выполнение задания

<sup>1</sup> Если планируется проведение демонстрационного экзамена для двух и более экзаменационных групп (ЭГ) из одной учебной группы одновременно на одной площадке, то это также должно быть отражено в плане. Примерный план рекомендуется составить таким образом, чтобы продолжительность работы экспертов на площадке не превышала нормы, установленные действующим законодательством. В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площадке.

		составления расписания для сотрудников СПиР 30 мин.  Для каждого последующего участника время начала подготовки устанавливается индивидуально через 20 минут после начала подготовки предыдущим участником.
	12:00 – 13:00	Обед
	*13:00 – 13:45	Проверка экспертами задания составление расписания для сотрудников СПиР; подготовка участников к выполнению модуля: проведение- тренинга-инструктажа; для каждого участника время засекается индивидуально, 45 мин. на подготовку, 15 мин. на выполнение).
	13:45-17:15	Выполнение модуля: проведение- тренинга-инструктажа
	17:15 – 18:30	Работа экспертов, проверка письменных заданий; подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового Протокола.

\*Справедливо при наличии одного общего рабочего места (стойка администратора СПиР) и количестве участников 8 человек.

В случае необходимости превышения установленной продолжительности по объективным причинам, требуется согласование с экспертами, задействованными для работы на соответствующей площадке.

**План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE)  
«Администрирование отеля»**

Номер компетенции: № 56 (WSI)/E57 (WSE)

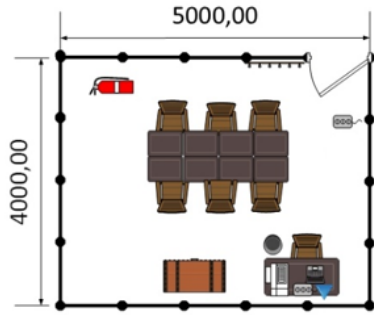
Название компетенции:

«Администрирование отеля»

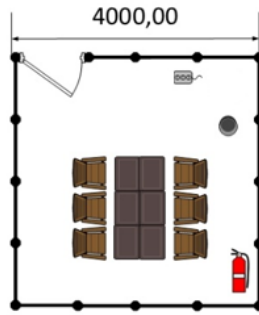
Общая площадь площадки: 114 м<sup>2</sup>

План застройки площадки:

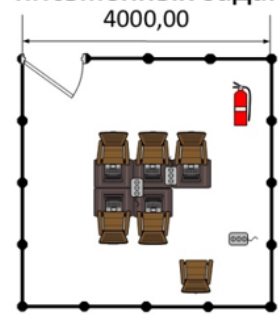
**Комната экспертов**



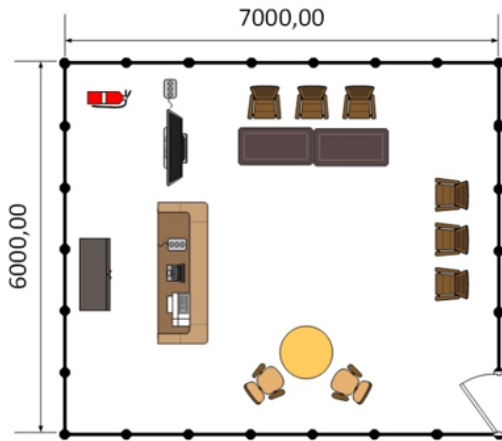
**Комната актеров**



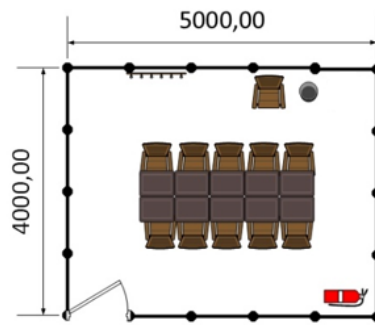
**Back-office (Площадка письменных заданий)**



**Front-office (стойка администратора СПиР)**



**Комната участников**



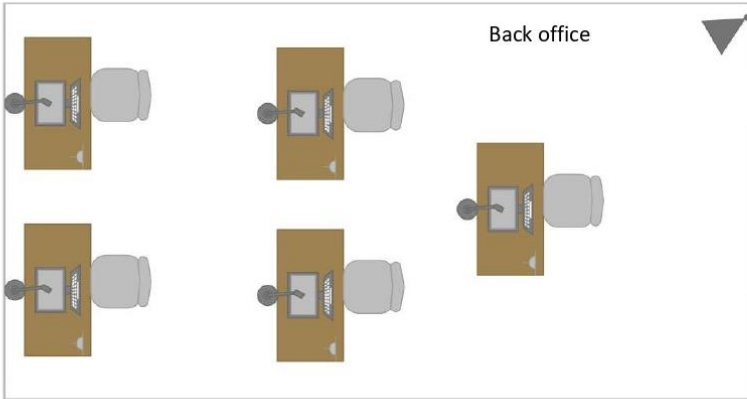
**План застройки площадки для проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» для распределенного формата**

Номер компетенции: № 56 (WSI)/E57 (WSE)

Название компетенции: «Администрирование отеля»

Общая площадь площадки: 114 м<sup>2</sup>

План застройки площадки:



**Легенда**



Стойка ресепшен  
 Стол офисный  
 Стул офисный  
 Стеллаж  
 Ноутбук  
 Проводное Интернет-соединение



МФУ  
 Камера для трансляций (подвесная)  
 Web-камера ноутбука  
 Камера для трансляций на треноге  
 Мышь компьютерная  
 Гарнитура (наушники беспроводные)

## **Приложения**

Инфраструктурный лист для КОД № 1.2.

Особые условия проведения Демонстрационного экзамена в  
распределенном формате для КОД № 1.2.



## Особые условия проведения Демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия в распределенном формате

Настоящие условия определяют порядок организации и проведения демонстрационного экзамена по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» в соответствии с комплектом оценочной документации (КОД) № 1.2 в распределенном формате работы во время экзамена.

### 1. Технические средства, применяемые для организации и проведения демонстрационного экзамена

<b>Условия видеотрансляции сдачи демонстрационного экзамена</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 1 камера: тип камеры – цветная, тип матрицы (рекомендуется) Progressive Scan CMOS, максимальное разрешение видеозаписи (не менее) 1080p, скорость передачи видео (не менее) 25 кадров в секунду, разрешение камеры (не менее) 2мп</li><li>- Расположение камер должно соответствовать указанному на плане застройки</li><li>- Съёмка и трансляция проводятся только во время проведения инструктажа перед выполнением задания и во время выполнения экзаменационного задания.</li><li>- Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с на 1 камеру, гарантированное для обеспечения хорошего качества видео.</li></ul>
<b>Условия видеозаписи сдачи демонстрационного экзамена</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 1 камера: тип камеры – цветная, тип матрицы (рекомендуется) Progressive Scan CMOS, максимальное разрешение видеозаписи (не менее) 1080p, скорость передачи видео (не менее) 25 кадров в секунду, разрешение камеры (не менее) 2мп</li><li>- Расположение камер должно соответствовать указанному на плане застройки</li><li>- Съёмка и трансляция проводятся только во время проведения инструктажа перед выполнением задания и во время выполнения экзаменационного задания.</li><li>- Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с на 1 камеру, гарантированное для обеспечения хорошего качества видео.</li></ul>
<b>Условия трансляции экрана / рабочего места экзаменуемого</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Требуется запись и трансляция аудио и видео (Zoom/ OBS studio)</li><li>- Расположение камер должно соответствовать указанному на плане застройки</li><li>- Съёмка и трансляция проводятся только во время выполнения экзаменационного задания</li><li>- Возможен просмотр онлайн и в записи</li><li>- Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с на 1 камеру, гарантированное для обеспечения хорошего качества видео.</li></ul>
<b>Условия записи экрана / рабочего места экзаменуемого</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Требуется запись и трансляция видео с экрана (Zoom/ OBS studio)</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Съёмка и трансляция проводятся только во время инструктажа перед выполнением модуля, выполнения экзаменационного задания и его загрузки на платформу.</li> <li>- Возможен просмотр онлайн и просмотр возможен в записи</li> <li>- Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с на 1 камеру, гарантированное для обеспечения хорошего качества видео.</li> </ul>
<b>Условия передачи заданий демонстрационного экзамена экспертами участникам, а также результатов работы участниками экспертам</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Съёмка и трансляция проводятся только во время инструктажа перед выполнением модуля, выполнения экзаменационного задания и его загрузки на платформу.</li> <li>- Возможен просмотр онлайн и просмотр возможен в записи</li> <li>- Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с на 1 камеру, гарантированное для обеспечения хорошего качества видео.</li> </ul>
<b>Условия демонстрации результата выполненной работы участниками экзамена</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Съёмка и трансляция проводятся только во время инструктажа перед выполнением модуля, выполнения экзаменационного задания и его загрузки на платформу.</li> <li>- Возможен просмотр онлайн и просмотр возможен в записи</li> <li>- Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с на 1 камеру, гарантированное для обеспечения хорошего качества видео.</li> </ul>
<b>Дополнительное программное обеспечение необходимое для работы на ДЭ, включая программы совместной работы над документами, облачные хранилища, специфические программы необходимые для реализации задания ДЭ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наличие платформы для выдачи/ сбора заданий через интернет Гугл диск/Moodle</li> <li>- Наличие платформы для конференц связи Zoom/OBS studio</li> <li>- Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с на 1 камеру, гарантированное для обеспечения хорошего качества видео.</li> </ul>
<b>Условия оказания помощи в установке и обучения работе с программным обеспечением, технической поддержки во время проведения ДЭ</b>	Доступ на площадку имеет только технический эксперт при возникновении технических проблем. При этом трансляция с камер продолжается. Если во время выполнения модуля на площадке будет находиться кто-то кроме участника и технического эксперта (при необходимости), то участник дисквалифицируется.

## 2. Особый план проведения демонстрационного экзамена (ПРИМЕР)

День	Примерное время	Мероприятие	
		Действия экспертов	Действия участников экзамена
	Деятельность осуществляется согласно пункту 5 «Дополнительные условия», описанному в данном документе		
<b>Подготовительный день С-1<sup>1</sup></b>	<b>Работа с экспертами ДЭ</b>		
	08:00 – 08:30	1. Получение главным экспертом задания демонстрационного экзамена (далее ДЭ). 2. Работа в системе по проверке правильности внесенных данных.	к работе не привлекаются

<sup>1</sup> Если требуется, подготовка может начаться за несколько дней по проведения Демонстрационного экзамена

		3. Генерирование первичного протокола о блокировке схемы оценки из системы	
	08:30 – 08:50	<p>1. Проверка оборудования и подключений Техническим экспертом / IT экспертом</p> <p>2. Проведение регистрации главным экспертом линейных экспертов ДЭ на выбранном электронном ресурсе:</p> <p>2.1. Тестирование экспертной группой работоспособности выбранных электронных ресурсов</p> <p>2.2. Заполнение и загрузка документации экспертной группой</p> <p>1. Оповещение главного эксперта о завершении и результатах проверки</p> <p>2. Подтверждение Главным экспертом готовности</p>	к работе не привлекаются
	08:50 – 09:20	<p>1. Проверка главным экспертом совместно с техническим администратором площадки готовность мест линейных экспертов к оценочной деятельности согласно инфраструктурному листу КОД 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»</p> <p>2. Составление главным экспертом протокола о готовности мест экспертов к ДЭ</p>	к работе не привлекаются
	09:20 – 10:00	<p>1. Проведение главным экспертом инструктажа Экспертной группы по охране труда и технике безопасности</p> <p>2. Ответы на вопросы линейных экспертов главным экспертом с использованием ресурсов (Zoom)</p> <p>3. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ экспертов с помощью ресурсов (Zoom)</p> <p>3.1. Способ подписания - сканирование документа с</p>	к работе не привлекаются

		<p>сохранением файла в PDF/JPG</p> <p>3.2. Используемые ресурсы - Гугл диск</p> <p>3.3. Способ загрузки – с использованием Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с</p> <p>4. Распределение главным экспертом обязанностей и судейских ролей по проведению ДЭ между членами Экспертной группы с помощью ресурсов (<u>Zoom</u>)</p> <p>5. Ознакомление линейных экспертов с правилами проведения ДЭ, оценки работ участников ДЭ в соответствии с заданием КОД 1.2. по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»</p> <p>5.1. Способ подписания - сканирование документа с сохранением файла в PDF/JPG</p> <p>5.2. Используемые ресурсы - Гугл диск</p> <p>5.3. Способ загрузки – с использованием Интернет соединение не менее 7/7 Мбит/с</p> <p>6. Подписание экспертами протокола блокировки критериев оценки:</p> <p>6.1. Способ подписания - сканирование документа с сохранением файла в PDF/JPG</p> <p>6.2. Используемые ресурсы - Гугл диск</p> <p>6.3. Способ загрузки – с использованием Интернет соединения не менее 7/7 Мбит/с</p> <p>7. Распределение главным экспертом между линейными экспертами участников для осуществления контроля за ходом выполнения ими задания ДЭ в соответствии с КОД 1.2. по компетенции</p>	
--	--	--	--

	<p>№ 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» – на одного линейного эксперта не более 10 участников.</p>	
	<p>8. Составление протокола о распределении участников между экспертами для контроля за ходом выполнения задания ДЭ в соответствии с КОД 1.2. по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»</p>	
<b>Работа с участниками ДЭ</b>		
10:00 – 11:00	<p>1. Ответственный от образовательной организации за проведение ДЭ осуществляет контроль за подключением всех участников ДЭ к выбранному ресурсу <u>Zoom</u> в указанное время</p>	<p>1. Подключение к выбранному ресурсу в указанное время</p>
	<p>2. Приветственное слово главного эксперта</p>	<p>2. Знакомство с главным экспертом</p>
	<p>3. Работа технического администратора площадки с участниками ДЭ по обучению работе с выбранными ресурсами: 3.1. <u>Zoom</u> 3.2. Гугл диск/ Moodle</p>	<p>3. Работа с техническим администратором площадки и с ресурсами: 3.1. <u>Zoom</u> 3.2. Гугл диск/ Moodle</p>
11:00 – 11:30	<p>1. Главный эксперт объясняет порядок регистрации участников демонстрационного экзамена. 2. Проверка личности с помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости). 3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку его на Гугл диск/ Moodle 4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс Гугл диск/ Moodle</p>	<p>1. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс <u>Zoom</u></p>
	<p>5. Проверка личности с</p>	<p>2. Демонстрируют с помощью веб-</p>

		помощью сличения данных из системы и паспорта (устранение ошибок, по необходимости).	камеры через выбранный ресурс документов, удостоверяющих личность
		6. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о регистрации и загрузку через выбранный ресурс <u>Zoom</u>	2.1. Заполняют Протокол о регистрации путем _ Гугл диск/ Moodle 2.2. Загружают Протокола на выбранный ресурс Гугл диск/ Moodle
		7. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе регистрации участников ДЭ через выбранный ресурс Гугл диск/ Moodle)	3.3. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс Гугл диск/ Moodle
	11:30 – 14:00	1. Проверка главным экспертом и линейными экспертами совместно с техническим администратором площадки готовности мест участников для проведения ДЭ согласно инфраструктурного листа и плана застройки КОД 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> – на каждого участника дается 10 минут.	1. Подключаются в указанное время к конференции, созданной на выбранном ресурсе <u>Zoom</u> , по очереди демонстрируют через веб-камеру или иное видеоустройство рабочее место участника ДЭ (заранее ими подготовленное, согласно ИЛ и ПЗ указанных в КОД 1.2)
		2. В случае если до 15.00 по московскому времени площадка не будет принята, команда региона не допускается к участию в ДЭ	
		3. Проверка ответственным линейным экспертом (можно самостоятельно или с помощью технического администратора площадки) рабочего компьютера участника ДЭ (выполняется с помощью, например, программы совместной удаленной работы TeamViewer или аналогичной)	2. Дают доступ с помощью программы <u>(Zoom, OBS studio)</u>
		4. Главный эксперт оформляет протокол о готовности мест участников к ДЭ	

	14:00 – 14:30	1. Проведение главным экспертом вводного инструктажа о порядке и особенностях хода ДЭ по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» через выбранный ресурс <u>Zoom</u>	1. Прослушивают инструкцию по регистрации через выбранный ресурс <u>Zoom</u>
		2. Ответы главного эксперта на вопросы участников	1. Задают вопросы главному эксперту.
	14:30 – 15:00	1. Проведение главным экспертом инструктажа участников ДЭ по охране труда и технике безопасности (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )	1. Прослушивание инструктажа по охране труда и технике безопасности через выбранный ресурс <u>(Zoom)</u> .
		2. Разбор возникших вопросов от участников ДЭ	2. Разбор возникших вопросов
		3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении с ТБ и ОТ и его загрузку на выбранный ресурс ( <u>Zoom</u> , Гугл диск/ Moodle) в нужный раздел	3. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ, путем сканирования подписанного документа в PDF 4. Загружают на выбранный ресурс <u>Гугл диск/Moodle</u>
		4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении с ТБ и ОТ участников ДЭ через выбранный ресурс Гугл диск/Moodle	5. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс Гугл диск/Moodle
	15:00 – 16:30	1. Проведение главным экспертом жеребьевки по распределению рабочих мест, ознакомление участников с графиком работы, иной документацией (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )	1. Наблюдение / участие в процессе жеребьевки в зависимости от организации процесса
		2. Знакомство с оценочными материалами и заданием на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle, ответы на вопросы от участников ДЭ	2. Знакомство с оценочными материалами и заданием на выбранном ресурсе <u>Zoom</u> , вопросы главному эксперту
		3. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола о распределении рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими	3. Заполняют протокол об ознакомлении с ТБ и ОТ, путем сканирования в формате PDF 4. Загружают на выбранный ресурс <u>Гугл диск/Moodle</u>

		местами и его загрузку на выбранный ресурс <u>Гугл диск/Moodle</u>	
		4. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе о распределении рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами через выбранный ресурс <u>Гугл диск /Moodle</u>	5. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс <u>Гугл диск /Moodle</u>
		5. Главный эксперт объясняет процедуру заполнения протокола об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием и его загрузку на выбранный ресурс <u>Гугл диск /Moodle</u>	6. Заполняют протокол путем сканирования файла и сохранения в формате PDF 7. Загружают на выбранный ресурс <u>Гугл диск / Moodle</u>
		6. Проверка главным экспертом подписей в Протоколе об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием через выбранный ресурс <u>Гугл диск /Moodle</u>	8. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки подписанного протокола на выбранный ресурс <u>Гугл диск/Moodle</u>
		7. Знакомство линейных экспертов с закрепленными за ними участниками ДЭ	9. Знакомство с закрепленными линейными экспертами
	16:30	8. Работа главного эксперта над проверкой всех протоколов за «Подготовительный день»	10. Отключение от видео связи
День 1	08:00 – 08:30	1. Произведение техническим администратором площадки подключения связи с участниками ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )	1. Подключение участников ДЭ и тестирование стабильности сигнала с техническим администратором площадки (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )
	08:30 – 09:00	1. Произведение техническим администратором площадки подключения связи с экспертами и главным экспертом ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )	1. Подключение участников ДЭ и тестирование стабильности сигнала с техническим администратором площадки (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )
		2. Проведение главным экспертом и линейными	2. Участники демонстрируют рабочее место через выбранный



	экспертами проверки рабочих мест участников 3. Заполняют протокол путем сканирования и сохранения в PDFформате 4. Загружают на выбранный ресурс Гугл диск/ <u>Moodle</u>	ресурс ( <u>Zoom</u> ) и рабочий компьютер через программу (выполняется с помощью, например, программы совместной удаленной работы TeamViewer или аналогичной)
09:00 – 09:30	1. Главный эксперт проводит инструктаж по ТБ и ОТ для участников и экспертов ДЭ. 2. Заполняют протокол путем сканирования и сохранения в PDFформате 3. Загружают на выбранный ресурс Гугл диск/ <u>Moodle</u>	1. Подписание протокола об ознакомлении с ТБ и ОТ участников ДЭ: 2. Заполняют протокол путем сканирования и сохранения в PDFформате 3. Загружают на выбранный ресурс Гугл диск/ <u>Moodle</u>
09:30 – 09:40	1. Ознакомление с заданием и правилами, озвучивается главным экспертом через выбранный ресурс ( <u>Zoom</u> )открывается в виде документа на выбранном ресурсе <u>Гугл диск / Moodle</u>	1. Прослушивание инструкции через выбранный ресурс <u>Zoom</u> , просмотр алгоритма ЭЗ в виде документа на выбранном ресурсе <u>Гугл диск/Moodle</u>
09:40 – 10:10	1. Брифинг участников: ответы на вопросы (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> ) 2. Подключение через программу совместной удаленной работы ( <u>Zoom</u> ) к рабочим компьютерам закрепленных участников	1. Брифинг участников: ответы на вопросы главным экспертом (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> ) 2. Открытие доступа ответственным экспертам через программу совместной удаленной работы <u>Гугл диск/Moodle</u>
10:10 – 14:10	1. Старт на начало выполнения задания дает главный эксперт через выбранный ресурс <u>Zoom</u> 2. Линейные эксперты наблюдают за закрепленными участниками ДЭ (с помощью программы совместной удаленной работы, через выбранный ресурс <u>Zoom</u>	1. Участники приступают к выполнению задания согласно КОД 1.2. по компетенции «Администрирование отеля»
14:10 – 14:30	1. Технический администратор площадки по необходимости обеспечивает техническую поддержку 2. Главный эксперт обеспечивает контроль окончания выполнения задания	1. Загрузка участниками выполненных заданий на выбранный ресурс <u>Гугл диск/Moodle</u> 2. Сообщение главному эксперту о завершении отправки выполненного задания
14:30 – 15:00	1. Обеденный перерыв	
15:00 – 18:00	1. Работа линейных экспертов по просмотру заданий, заполнение форм и оценочных	к работе не привлекаются

		<p>ведомостей в Google / онлайн форм / других ресурсов</p> <p>2. Технический администратор площадки обеспечивает техническую помощь экспертам по необходимости</p> <p>3. Главный эксперт заносит оценки в систему CIS после получения заполненных Google / онлайн форм / других ресурсов на каждого участника</p>	
	18:00 – 20:00	<p>1. Подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового протокола</p> <p>2. Подписание протокола о блокировке оценок</p> <p>2.1. Линейные эксперты заполняют Протокол о блокировке оценок, путем проверки внесённых оценок в CIS.</p> <p>2.2. Линейные эксперты загружают протокол на выбранный ресурс <u>Гугл диск/Moodle</u> .</p> <p>2.3. Сообщение главному эксперту о завершении загрузки заполненного протокола на выбранный ресурс</p>	к работе не привлекаются

### 3. Детализация инфраструктурного листа и обустройства рабочих мест участников экзамена и экспертов (ПРИМЕР)

<p><b>Оснащение рабочего места участника экзамена (площадка Front-office)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стойка администратора</li> <li>2. Стол журнальный</li> <li>3. Стол письменный</li> <li>4. Офисный стул</li> <li>5. Кресло для гостиной</li> <li>6. Шкаф стеллаж для документов полузакрытый</li> <li>7. Ноутбук</li> <li>8. Манипулятор типа мышь</li> <li>9. МФУ (печать, копирование, сканирование (РЕСУРС НЕ МЕНЕЕ 20000 СТР./МЕС.)</li> <li>10. ЖК панель (не менее 42", интерфейс HDMI)</li> <li>11. Мобильная стойка под жк панель</li> <li>12. Кабель для подключения дублирующего монитора или ЖК-панели</li> <li>13. Гарнитура наушники с микрофоном беспроводная</li> <li>14. Камера для трансляции</li> <li>15. Тренога телескопическая для камеры</li> <li>16. Проводное интернет-соединение скорость не менее 10 м/бит</li> <li>17. Пилот, 6 розеток 5 м.</li> <li>18. Программное обеспечение             <ol style="list-style-type: none"> <li>18.1. Автоматическая система управления гостиницей (Opera, Fidelio или аналоги)</li> <li>18.2. Zoom для проведения видео и аудио конференцсвязи</li> <li>18.3. OBS studio или аналоги</li> </ol> </li> <li>19. Энкодер для магнитных карт</li> <li>20. Терминал для платежных карт</li> <li>21. Телефон</li> <li>22. Мини-сейф</li> <li>23. Устройство для имитации телефонного звонка</li> <li>24. Ключи-карты для электронных замков</li> <li>25. Набор первой медицинской помощи</li> <li>26. Канцелярские товары (Держатель для ручки, карандаш, ластик, калькулятор, ручка шариковая, ножницы, лотки для бумаг, папки с кольцами, степлер, бумага А4)</li> <li>27. Мусорная корзина, упаковка мешков</li> </ol>
<p><b>Оснащение рабочего места участника экзамена (площадка Back-office)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ноутбук</li> <li>2. Манипулятор типа мышь</li> <li>3. Стол письменный</li> <li>4. Офисный стул</li> <li>5. Флэш-накопитель</li> </ol>

<p><b>Оснащение рабочего места главного эксперта</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Офисный стол</li> <li>2. Кресло офисное</li> <li>3. Ноутбук</li> <li>4. Манипулятор типа мышь</li> <li>5. МФУ</li> <li>6. Запасной картридж для МФУ</li> <li>7. Стеллаж</li> <li>8. Гарнитура наушники с микрофоном беспроводная</li> <li>9. Проводное интернет-соединение скорость не менее 10 м/бит</li> <li>10. Программное обеспечение <ol style="list-style-type: none"> <li>10.1. Автоматическая система управления гостиницей (Opera, Fidelio или аналоги)</li> <li>10.2. Zoom для проведения видео и аудио конференцсвязи или аналоги</li> <li>10.3. OBS studio или аналоги</li> </ol> </li> <li>11. Канцелярские товары (Держатель для ручки, карандаш, ластик, калькулятор, ручка шариковая, ножницы, лотки для бумаг, папки с кольцами, степлер, бумага А4)</li> </ol>
<p><b>Оснащение рабочих мест членов экспертной группы</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стол переговорный модульный</li> <li>2. Офисный стул</li> <li>3. Персональный компьютер (ноутбук)</li> <li>4. Гарнитура наушники с микрофоном беспроводная</li> <li>5. Проводное интернет-соединение скорость не менее 10 м/бит</li> <li>6. Программное обеспечение <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Автоматическая система управления гостиницей (Opera, Fidelio или аналоги)</li> <li>6.2. Zoom для проведения видео и аудио конференцсвязи или аналоги</li> <li>6.3. OBS studio или аналоги</li> </ol> </li> <li>7. Доступ к онлайн ресурсам совместной работы</li> <li>8. Канцелярские товары (ручка, карандаш, линейка)</li> </ol>

#### **4. Условия работы экспертной группы**

1. Эксперты закрепляются за участниками (не более 10 участников на одного линейного эксперта) с целью контроля выполнения задания (осуществляется через ресурс Zoom
2. Просмотр демонстрируемых участником заданий через выбранный ресурс Zoom/ Гугл диск/Moodle
3. Оценка работ участников через выбранный ресурс Zoom/ Гугл диск/Moodle. В зависимости от количества участников демонстрационного экзамена может увеличиваться время на просмотр и оценку работ участников.
4. Информация по ЭЗ в виде документа расположена на выбранном ресурсе Гугл диск/Moodle, доступ к которой осуществляется главным экспертом.

## **5. Дополнительные условия (ПРИМЕР)**

### **5.1. Требования к отбору линейных экспертов:**

1. Наличие устойчивого интернета на месте проведения оценки
2. Свободное пользование ПК
3. Наличие требований согласно WSR

## 5.2. Деятельность в рамках ДЭ (ПРИМЕР)

Наименование деятельности	Дни				
	C-3	C-2	C-1	C1	C2
<b>5.2.1. Обязанности главного эксперта</b>					
1. Работа по подготовке рабочих мест линейных экспертов и участников, согласно инфраструктурного листа КОД 1.2. по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» с техническим администратором площадки и ответственным от образовательной организации за проведение ДЭ			x		
2.3. Подготовка и передача контент-папки в соответствии с КОД _1.2_ по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» для загрузки на выбранный ресурс Moodle/Гугл диск техническому администратору площадку			x		
2. Предоставление техническому администратору площадки материалы для загрузки на выбранный ресурс Гугл диск/ Moodle _: 2.1. инструкция по ТБ и ОТ, 2.2. план застройки площадки, 2.3. SMP, 2.4. техническое описание компетенции, 2.5. инфраструктурный лист согласно КОД 1.2 2.6. образец КОД 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» 2.7. кодекс этики.			x		
3. Создание Google / онлайн форм / других ресурсов для проведения оценочной деятельности по КОД 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»			x		
4. Проверка данных в системе CIS			x		
5. Подготовка протоколов (на все дни ДЭ) и сигнальных карточек: 5.1. протоколы для экспертов 5.2. протоколы для участников			x		
6. Подготовка протокола о готовности мест экспертов и участников к ДЭ в соответствии с КОД 1.2. по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»			x		
7. Организация работы совместно с техническим администратором площадки линейных экспертов			x		
8. Регистрация главным экспертом линейных экспертов ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )			x		
9. Регистрация главным экспертом участников ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )			x		
10. Проведение главным экспертом инструктажа по ТБ и ОТ с линейными экспертами (осуществляется через выбранный			x		

ресурс <u>Zoom</u> )					
11. Проведение главным экспертом инструктажа по ТБ и ОТ с участниками ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс <u>Zoom</u> )			x		
12. Предоставление техническому администратору площадки материалы по заданию для загрузки на выбранный ресурс Гугл диск/ Moodle			x		
13. Распределение главным экспертом обязанностей по проведению ДЭ между членами Экспертной группы (осуществляется через выбранный ресурс), заполнение Протокола о распределении судейских ролей в Гугл диск/ Moodle			x		
14. Распределение главным экспертом между экспертами участников для наблюдения за выполнением экзаменационного задания с помощью программы Zoom (осуществляется через выбранный ресурс)			x		
15. Ознакомление участников ДЭ с заданием в соответствии с КОД 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»			x		
16. Проведение жеребьевки по распределению рабочих мест участников ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс, с помощью программы <b>рандомайзер</b> )			x		
17. Ознакомление участников с документацией, оборудованием и рабочими местами (осуществляется через выбранный ресурс, на выбранном ресурсе _ Гугл диск/ Moodle)			x		
18. 19. Ознакомление участников ДЭ с санкциями при несоблюдении правил проведения ДЭ			x		
19. Ознакомление участников с 30% изменения по заданию в соответствии с КОД 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» (через выбранный ресурс Zoom_)					
20. Сбор протоколов в день С-1: <b>20.1. «Протоколы экспертов день С-1»</b> 20.2. Протокол регистрации экспертов, 20.3. Протокол ТБ и ОТ экспертов, 20.4. Протокол распределения судейских ролей, 20.5. Протокол о готовности рабочих мест участников ДЭ, 20.6. Протокол блокировки критериев оценки. <b>20.7. «Протоколы участников ДЭ С-1»</b> 20.8. Протокол регистрации участников 20.9. Протокол ТБ и ОТ участников 20.10. Протокол распределения рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами 20.11. Протокол об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием Гугл диск/			x		

Moodle					
21. Сбор протоколов в день С1: <b>21.1. «Протоколы экспертов день С1»</b> 21.2. Протокол ТБ и ОТ экспертов 21.3. Протокол о готовности рабочих мест участников ДЭ 21.4. Протокол учета времени 21.5. Итоговый протокол блокировки <b>21.6. «Протоколы участников ДЭ С1»</b> 21.7. Протокол ТБ и ОТ участников					x
22. Занесение оценок в систему CIS					x
23. Организация сверки внесенных оценок ответственным от образовательной организации за проведение ДЭ					x
24. Блокировка критериев оценки					x
25. Подготовка отчета по итогу проведения ДЭ в соответствии с КОД 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»					x
<b>5.2.2. Обязанности Технического администратора площадки</b>					
1. Создание ветки на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle диск для проведения ДЭ, необходимые разделы: 1.1. <b>раздел 1. «Нормативные документы»</b> включает следующие документы: инструкция по ТБ и ОТ, план застройки площадки, SMP, Техническое описание компетенции, инфраструктурный лист согласно КОД 1/2, методика проведения ДЭ, образец КОД 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля», кодекс этики; 1.2. <b>раздел 2. «Задание ДЭ в соответствии КОД 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»:</b> загружается главным экспертом в день С-1; <b>1.3. раздел 3. «Работы экзаменуемых»</b> <b>1.4. раздел 4. «Протоколы экспертов день С-1»</b> 1.4.1. Ответ на задание № 1 «Протокол регистрации экспертов» 1.4.2. Ответ на задание № 2 «Протокол ТБ и ОТ экспертов» 1.4.3. Ответ на задание № 3 «Протокол распределения судейских ролей» 1.4.4. Ответ на задание № 4 «Протокол о готовности рабочих мест участников ДЭ» <b>1.5. раздел 5. «Протоколы участников ДЭ С-1»</b> 1.5.1. Ответ на задание № 1 «Протокол регистрации участников» 1.5.2. Ответ на задание № 2 «Протокол ТБ и ОТ участников» 1.5.3. Ответ на задание № 3 «Протокол распределения рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами» 1.5.4. Ответ на задание № 4 «Протокол об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам					x
					x
					x



Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием»					
<b>1.6. раздел 6. «Протоколы экспертов день С1»</b>					
1.6.1. Ответ на задание № 1 «Протокол ТБ и ОТ экспертов»					x
1.6.2. Ответ на задание № 2 «Протокол о готовности рабочих мест участников ДЭ»					
1.6.3. Ответ на задание № 3 «Протокол учета времени»					
<b>1.7. раздел 7. «Протоколы участников ДЭ С1»</b>					
1.7.1. Ответ на задание № 1 «Протокол ТБ и ОТ участников»					x
1.7.2. Ответ на задание № 2 «Протокол распределения рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами»					
2. Загрузка документов, присланных главным экспертом в указанные разделы на выбранный ресурс Гугл диск/ Moodle					x
3. Создание личных кабинетов: главному эксперту, участникам и линейным экспертам ДЭ.				x	
4. Предоставление доступа к личному кабинету: главному эксперту, участникам и линейным экспертам ДЭ (осуществляется путем рассылки на e-mail предоставленные ответственным от образовательной организации за проведение ДЭ)				x	
5. Оснащение рабочих мест участников, линейных экспертов согласно инфраструктурному листу КОД 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»				x	
6. Подготовка печатного пакета протоколов (на все дни ДЭ) и сигнальных карточек персонально для каждого участника и линейного эксперта по ДЭ (присылается главным экспертом)				x	x
7. Проверка и дополнительная настройка/установка (по необходимости) программного обеспечения рабочих компьютеров участников ДЭ				x	x
8. Проверка и дополнительная настройка/установка (по необходимости) программного обеспечения рабочих компьютеров главного эксперта и линейных экспертов				x	x
9. Обучение работе с программным обеспечением главного эксперта и линейных экспертов ДЭ				x	
10. Обучение работе с программным обеспечением участников ДЭ				x	
11. Обучение работе на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle:					
11.1. линейным экспертам (вход, скачивание работ участников ДЭ);					
11.2. главный эксперт (вход, загрузка документов, настройка времени и количества возможного погружения файлов (один раз, один файл), скрытие документов до момента официального начала ДЭ, открытие документа, скачивание документов участников для проверки задания ДЭ).				x	

12. Обучение работе на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle участников (вход, скачивание документов, загрузка документов, проверка загруженного документа).			x		
13. Обучение работы на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle главного эксперта и линейных экспертов ДЭ			x		
14. Обучение работы на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle участников ДЭ			x		
15. Проверка совместно с главным экспертом готовности рабочих мест участников и линейных экспертов к ДЭ в соответствии с КОД 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» согласно SMP			x	x	
16. Обеспечение технической поддержки по необходимости					
17. Сбор предоставленного оборудования (если применимо)					
18. Осуществление сбора, хранения и размещения видеозаписей процедуры подготовки и проведения ДЭ				x	
<b>5.2.3. Обязанности ответственного от образовательной организации за проведение ДЭ</b>					
1. Предоставление информации главному эксперту: 1.1. даты ДЭ и № КОД выбранный образовательной организацией, контакты технического администратора площадки и ответственного от образовательной организации за проведение ДЭ (указание ФИО, email, телефон); 1.2. скан аттестата об аккредитации ЦПДЭ в соответствии с КОД; 1.3. список участников (ФИО) в формате Excel; 1.4. список линейных экспертов (указание ФИО, места работы, должность, номер свидетельства и срок действия, email, телефон) в формате Excel					
2. Проверка e-mail: главного эксперта, участников и линейных экспертов ДЭ					
3. Предоставление информации техническому администратору площадки и главному эксперту (осуществляется через e-mail)					
4. Передача пакета печатных протоколов (на все дни ДЭ) и сигнальных карточек персонально для каждого участника и линейного эксперта по ДЭ					
5. Обеспечение совместно с техническим администратором площадки застройки рабочих мест участников и линейных экспертов ДЭ согласно инфраструктурному листу КОД 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»					
6. Контроль явки и выполнения работ в установленное время (согласно SMP) участников, линейных экспертов ДЭ и технического администратора площадки					
7. Сверка внесенных оценок ответственным от образовательной организации за проведение ДЭ					

8. Сбор предоставленного оборудования (если применимо)					
<b>5.2.4. Обязанности линейных экспертов</b>					
1. Ознакомление с нормативной документацией и правилами проведения ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс, на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle)			x		
2. Ознакомление с работой: 2.1. на выбранном ресурсе Moodle, 2.2. на выбранном ресурсе Гугл диск			x		
3. Заполнение протоколов в день С-1: 3.1. Протокол регистрации экспертов, 3.2. Протокол ТБ и ОТ экспертов, 3.3. Протокол распределения судейских ролей, 3.4. Протокол о готовности рабочих мест участников ДЭ.			x		
4. Проверка готовности рабочего места закрепленных участников ДЭ в соответствии с жеребьевкой.			x		
5. Заполнение протоколов день С1: 5.1. Протокол регистрации экспертов 5.2. Протокол ТБ и ОТ экспертов 5.3. Протокол о готовности рабочих мест участников ДЭ 5.4. Протокол учета времени				x	
6. Наблюдение за соблюдением правил проведения ДЭ и ТБ и ОТ участниками при выполнении задания.				x	
7. Осуществление оценки выполненного задания ДЭ участниками в соответствии с КОД 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» и заполнение ведомостей				x	
8. Подписание итогового отчета проведения ДЭ через Гугл диск/ Moodle				x	
9. В случае ухудшения обзора за участником при выполнении задания ДЭ попросить участника повернуть/направить камеру в сторону выполнения видеосъемки производственной гимнастики					
<b>5.2.5. Обязанности участников, сдающих ДЭ по компетенции</b>					
1. Ознакомление с нормативной документацией и правилами проведения ДЭ (осуществляется через выбранный ресурс, на выбранном ресурсе Гугл диск/ Moodle)			x		
2. Ознакомление с работой: 2.1. на выбранном ресурсе Moodle, 2.2. на выбранном ресурсе Гугл диск			x		
3. Заполнение протоколов в день С-1: 3.1. Протокол регистрации участников 3.2. Протокол ТБ и ОТ участников 3.3. Протокол распределения рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами 3.4. Протокол об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием			x		

4. Заполнение протоколов в день С1: 4.1. Протокол регистрации участников 4.2. Протокол ТБ и ОТ участников 4.3. Протокол распределения рабочих мест и ознакомления участников с документацией, оборудованием и рабочими местами 4.4. Протокол об ознакомлении участников демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия с оценочными материалами и заданием						X	
5. Ознакомление с заданием ДЭ в соответствии с КОД 1.2 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» и заполнении ведомости						X	
6. Ознакомление с 30 % изменений в соответствии с КОД _1.2. по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» и заполнении ведомости							
7. Ознакомление с санкциями при несоблюдении правил проведения ДЭ				X			
8. Ознакомление с контент-папкой в соответствии с КОД 1.2. по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля»				X			
9. Выполнение задания в соответствии с КОД 1.2. по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» и правилами проведения ДЭ						X	
10. Применение сигнальных карточек в случае необходимости с оповещением закрепленного за участником ДЭ линейного эксперта						X	
11. В случае окончания выполнения задания раньше отведенного времени сообщить об этом закрепленному за ним линейному эксперту						X	

### 5.3. Правила проведения ДЭ для участников:(ПРИМЕР)

1. Недопустимо использование смартфонов, даже для осуществления видеосъемки.
2. Место нахождения смартфона должно быть в зоне видимости ответственного линейного эксперта.
3. В случае обнаружения использования смартфона, с целью домашней заготовки видеофрагмента, использования информации из интернета, звонка, обнулить критерии, по оценке работы участника.