



ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

Том 1

(Комплект оценочной документации)

Код и наименование профессии (специальности) среднего профессионального образования	43.02.14 Гостиничное дело
Наименование квалификации (наименование направленности)	Специалист по гостеприимству
Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии (специальности) среднего профессионального образования (ФГОС СПО):	ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденный приказом Минобрнауки России от 09.12. 2016 г. № 1552
Виды аттестации:	Государственная итоговая аттестация
	Промежуточная аттестация
Уровни демонстрационного экзамена:	Базовый
	Профильный
Шифр комплекта оценочной документации:	КОД 43.02.14 -1-2024

1. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СОКРАЩЕНИЙ

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

2. СТРУКТУРА КОД

В структуру КОД:

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

3. КОД

3.1 Комплекс требований для проведения ДЭ

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

Таблица № 1

Вид аттестации	Уровень ДЭ
ПА	-
ГИА	Базовый уровень
	Профильный уровень

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

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

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

Общие организационные требования:

1. ДЭ направлен на определение уровня освоения выпускником материала, предусмотренного образовательной программой, и степени сформированности профессиональных умений и навыков путем проведения независимой экспертной оценки выполненных выпускником практических заданий в условиях реальных или смоделированных производственных процессов.

2. ДЭ в рамках ГИА проводится с использованием КОД, включенных образовательными организациями в программу ГИА.

3. Задания ДЭ доводятся до главного эксперта в день, предшествующий дню начала ДЭ.

4. Образовательная организация обеспечивает необходимые технические условия для обеспечения заданиями во время ДЭ обучающихся, членов ГЭК, членов экспертной группы.

5. ДЭ проводится в ЦПДЭ, представляющем собой площадку, оборудованную и оснащенную в соответствии с КОД.

6. ЦПДЭ может располагаться на территории образовательной организации, а при сетевой форме реализации образовательных программ — также на территории иной организации, обладающей необходимыми ресурсами для организации ЦПДЭ.

7. Обучающиеся проходят ДЭ в ЦПДЭ в составе экзаменационных групп.

8. Образовательная организация знакомит с планом проведения ДЭ обучающихся, сдающих ДЭ, и лиц, обеспечивающих проведение ДЭ, в срок не позднее чем за 5 рабочих дней до даты проведения экзамена.

9. Количество, общая площадь и состояние помещений, предоставляемых для проведения ДЭ, должны обеспечивать проведение ДЭ в соответствии с КОД.

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

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

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

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

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

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

Таблица № 2

Вид аттестации	Уровень ДЭ	Составная часть КОД (инвариантная/вариативная)	Продолжительность ДЭ
ПА	-	Инвариантная часть	1 ч. 30 мин.
ГИА	базовый	Инвариантная часть	3 ч. 00 мин.
ГИА	профильный	Инвариантная часть	3 ч. 30 мин.
ГИА	профильный	Совокупность инвариантной и вариативной частей	не более 4 ч. 30 мин.

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

Таблица № 3

ЕДИНОЕ БАЗОВОЕ ЯДРО СОДЕРЖАНИЯ КОД¹		
Вид деятельности/ Вид профессиональной деятельности	Перечень оцениваемых ОК/ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК: Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Умение: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы
		Навык: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
	ПК: Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения
		Навык: разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения
		Навык: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
	ПК: Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	Умение: контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены
Навык: контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей		

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

Содержательная структура КОД представлена в таблице № 4.

Таблица № 4

Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)	ПА ²	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ
Инвариантная часть КОД					
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	ПК: Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	Умение: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы	■	■	■
		Навык: планирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	■	■	■
	ПК: Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения	■	■	■
		Навык: разработки операционных процедур и стандартов службы приема и размещения	■	■	■
		Навык: организации и стимулирования деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	■	■	■
	ПК: Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для	Умение: контролировать работу работников службы приема и размещения по организации	■	■	■

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

Продолжение таблицы № 4					
Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)	ПА ²	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ
	поддержания требуемого уровня качества	встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены			
		Навык: контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей	■	■	■
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	ПК: Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	Умение: выделять целевой сегмент клиентской базы		■	■
		Умение: собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка		■	■
		Навык: планирования деятельности работников службы бронирования и продаж		■	■
	ПК: Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг гостиницы		■	■
		Умение: планировать и прогнозировать продажи		■	■
	ПК: Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Навык: контроля деятельности работников службы бронирования и продаж		■	■

Продолжение таблицы № 4					
Вид деятельности (вид профессиональной деятельности)	Перечень оцениваемых ОК, ПК	Перечень оцениваемых умений, навыков (практического опыта)	ПА ²	ГИА ДЭ БУ	ГИА ДЭ ПУ
	ПК: Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	Умение: разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей			■
	ПК: Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	Умение: осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг			■
		Навык: определения эффективности мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта			■
		Навык: выявления конкурентоспособности гостиничного продукта			■
Вариативная часть КОД					
<p>Вариативная часть КОД формируется образовательными организациями на основе реализуемой основной образовательной программы СПО и с учетом квалификационных требований, заявленных конкретными организациями, работодателями, заинтересованными в подготовке кадров соответствующей квалификации, в том числе являющимися стороной договора о сетевой форме реализации образовательных программ и (или) договора о практической подготовке обучающихся.</p> <p>Рекомендации по формированию вариативной части КОД для ДЭ ПУ представлены в приложении № 1 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.</p>					■

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

Таблица № 5

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

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

Таблица № 6

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ³	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	14,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
ИТОГО			26,00

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

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

Таблица № 7

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁴	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	14,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	6,00
ИТОГО			50,00

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

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

Таблица № 8

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁵	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	14,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	16,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	30,00
ИТОГО			80,00

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

Таблица № 9

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания ⁶	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	8,00

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

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

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания⁶	Баллы
	работников службы приема и размещения	Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	14,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	16,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	30,00
ИТОГО (инвариантная часть)			80,00
ВСЕГО (вариативная часть)⁷			20,00
ИТОГО (совокупность инвариантной и вариативной частей)			100,00

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

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

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

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

Таблица № 10

Кол-во рабочих мест: 8		
Количество зон застройки площадки: 2		
Зоны площадки		
Наименование зоны площадки (наименование модуля задания)	Код зоны площадки	Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж		ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Перечень оборудования и оснащения, расходных материалов, средств обучения и воспитания		

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	Кол-во на 1 рабочее место	Единица измерения	Кол-во на общее число рабочих мест	Код зоны площадк и	Вид аттестации/уровень ДЭ
Перечень оборудования							
1.	Стойка администратора	Высота рабочего стола стойки 950, рекомендованные габариты: (ШхГхВ) 2200х600х1200	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
2.	Ноутбук /Компьютер	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, операционная система на усмотрение образовательной организации	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
3.	МФУ	Печать, копирование, сканирование (ресурс не менее 20000 стр./мес.)	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
4.	Веб-камера для персонального компьютера	Разрешение 1280х720; частота 330 Гц; матрица CMOS	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
5.	Флэш-накопитель	Не менее 2 GB	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
6.	Система управления гостиницей (АСУ)	Функции: бронирование, учет заезда и выезда гостей, расчеты. Номерной фонд системы не менее 30 номеров	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
7.	ЖК панель с мобильной стойка/интерактивная доска в комплекте с ПК или ноутбуком	Не менее 42", интерфейс HDMI	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	Кол-во на 1 рабочее место	Единица измерения	Кол-во на общее число рабочих мест	Код зоны площадки	Вид аттестации/уровень ДЭ
8.	Кабель HDMI	Кабель цифровой аудио-видео не менее 5 м	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
9.	Денежный кассовый ящик	Минимум 5 отделений	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
10.	Бокс для подвесных папок	Для папок размера А4	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
11.	Подвесная папка/регистратура	Размер А4	25	шт	25	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
12.	Мини-сейф	Высота: 170мм, Глубина: 230мм, Ширина: 260мм	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
13.	Терминал для платежных карт	Имитация	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
14.	Телефон	Имитация	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
15.	Детектор денежных купюр	Просмотровый или автоматический	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	Кол-во на 1 рабочее место	Единица измерения	Кол-во на общее число рабочих мест	Код зоны площадки	Вид аттестации/уровень ДЭ
16.	Устройство для имитации телефонного звонка	Колокольчик/звонок	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
17.	Энкодер для магнитных карт	Имитация	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
18.	Ключи-карты для электронных замков	Ламинированные карточки 90ммх50мм	8	шт	8	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
19.	Таймер	Обратный отсчет, часы, минуты, секунды. Настольный	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
20.	Кейхолдер	Плотная бумага, карман для карты-ключа	20	шт	20	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
21.	Часы настенные	На усмотрение образовательной организации (диаметр не менее 28 см)	5	шт	5	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
22.	Комплект из 5 табличек под часы с названиями городов London, New-York, Tokyo, Moscow, город проведения	Размер таблички 20x7 см	1	комп	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
23.	Мусорная корзина, + упаковка мешков 60 л. не	На усмотрение образовательной организации, устанавливается рядом	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ,

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	Кол-во на 1 рабочее место	Единица измерения	Кол-во на общее число рабочих мест	Код зоны площадки	Вид аттестации/уровень ДЭ
	менее 10 шт	со стойкой администратора					ГИА/ДЭ ПУ
24.	Стол письменный модульный (рабочее место эксперта)	На усмотрение образовательной организации	1	шт	3	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
25.	Офисный стул (рабочее место эксперта)	На усмотрение образовательной организации (возможно размещения дополнительных стульев для членов ГЭК)	1	шт	3	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
26.	Платформа/подставка для участника	Длина не менее 1 м., ширина не менее 60 см., высота от 15 до 25 см	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
27.	Стол письменный модульный	На усмотрение образовательной организации	1	шт	8	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
28.	Офисный стул	На усмотрение образовательной организации	1	шт	8	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
29.	Ноутбук /Компьютер	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, операционная система на усмотрение образовательной организации	1	шт	8	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
30.	Флэш-накопитель	Не менее 2 GB	1	шт	1	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	Кол-во на 1 рабочее место	Единица измерения	Кол-во на общее число рабочих мест	Код зоны площадк и	Вид аттестации/уровень ДЭ
31.	Офисный пакет приложений	Работа с текстами, электронными таблицами, базами данных	1	шт	8	Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Перечень расходных материалов							
32.	Бумага для орг. техники (формат А4)	Офисная бумага формата А4 для копировально-множительной техники и печатающих устройств	10	шт	80	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
33.	Лотки для бумаг	Горизонтальные лотки для хранения и сортировки документов и папок из полистирола. Размер каждого (ГхШхВ) - 340х270х70 мм.	3	шт	3	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
34.	Стикеры	Бумага для заметок с клейким краем	3	шт	3	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
35.	Блок для записей 90х90х90 мм белый	Блок-кубик для записей выполнен из белой офсетной бумаги	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
36.	Коробка скрепок	Скрепки из стали, 32мм, классической овальной формы в картонной коробке	2	шт	2	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
37.	Карандаш	Карандаш чернографитный НВ заточенный	2	шт	16	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
38.	Ножницы канцелярские	Ножницы канцелярские с пластиковой ручкой	2	шт	2	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ,

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	Кол-во на 1 рабочее место	Единица измерения	Кол-во на общее число рабочих мест	Код зоны площадки	Вид аттестации/уровень ДЭ
							ГИА/ДЭ ПУ
39.	Ластик	Ластик прямоугольный, винил	2	шт	2	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
40.	Ручка шариковая	Ручка шариковая синяя	3	шт	24	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
41.	Конверт	Конверт почтовый бумажный белый/цветной (однотонный) "Е65" формата 110x220 мм	6	шт	48	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
42.	Степлер	Степлер пластиковый канцелярский под скобы 24/6 / 26/6	2	шт	2	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
43.	Скобы для степлера	Скобы 24/6 / 26/6	2	шт	2	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
44.	Держатель для ручки	По стилю и цвету гармонирующий со стойкой	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
45.	Органайзер для канцтоваров	Подставка для канцелярских принадлежностей, органайзер настольный	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
46.	Набор имитационных денежных купюр достоинством 5000, 1000,	Каждая купюра имеет надпись: «Не является платежным средством»	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	Кол-во на 1 рабочее место	Единица измерения	Кол-во на общее число рабочих мест	Код зоны площадки	Вид аттестации/уровень ДЭ
	500, 100, 50						
47.	Подставка для визиток	Пластиковая прозрачная	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
48.	Подушка для смачивания пальцев	20 мл.	1	шт	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
49.	Набор табличек с цифрами	Цифры 0,1,2,3, наличие ручки	3	шт	3	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Оснащение средствами, обеспечивающими охрану труда и технику безопасности							
50.	Кулер 19 л (холодная/горячая вода) с одноразовыми стаканами 0,2 100 шт	Кулер для воды напольный с верхней установкой бутылки	2	шт	2	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
51.	Вода для кулера	19 л	2	шт	2	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
52.	Одноразовые стаканы	Объем 0,2 л. 100 шт	100	шт	100	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
53.	Огнетушитель углекислотный ОУ-1	Предназначен для тушения горючих жидкостей, газов и электрооборудования	2	шт	2	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	Кол-во на 1 рабочее место	Единица измерения	Кол-во на общее число рабочих мест	Код зоны площадки	Вид аттестации/уровень ДЭ
54.	Набор первой медицинской помощи	Коллективная для работников, комплектация согласно приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 декабря 2020 г. № 1331н "Об утверждении требований к комплектации медицинскими изделиями аптечки для оказания первой помощи работникам"	2	шт	2	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
55.	Мусорная корзина	На усмотрение организатора	1	шт	1	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
56.	Мусорные мешки	60 л. не менее 10 шт	10	шт	10	А, Б	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ

3.3 Примерный план застройки площадки ДЭ.

Требования к застройке площадки ДЭ

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

Примерный план застройки площадки ДЭ БУ, проводимого в рамках ГИА, представлен в приложении № 3 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.

Примерный план застройки площадки ДЭ ПУ (инвариантная часть КОД), проводимого в рамках ГИА, представлен в приложении № 4 к настоящему тому № 1 оценочных материалов.

Общие требования к застройке площадки представлены в таблице № 11.

Таблица № 11

Наименование	Техническая характеристика (описание)	Код зоны площадки
Площадь зоны А:	не менее 42 кв.м.	А
Площадь зоны Б:	не менее 2 кв.м. на 1 (одного участника)	Б
Освещение:	на рабочих столах – 300-500 люкс. (не менее 500 люкс)	А, Б
Интернет:	подключение ноутбуков к беспроводному интернету (с возможностью подключения к проводному интернету)	А
Электричество:	220 Вольт подключения к сети по (220 Вольт)	А, Б
Контур заземления для электропитания и сети слаботочных подключений (при необходимости):	-	-
Покрытие пола:	должно обеспечивать безопасное перемещение, не иметь выступов в местах состыковки элементов покрытия, способствующих травмированию <u>50</u> м ² на всю зону	А, Б
Подведение/ отведение ГХВС (при необходимости):	-	-
Подведение сжатого воздуха (при необходимости):	-	-

3.4 Требования к составу экспертных групп

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

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

Таблица № 12

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

3.5 Инструкция по технике безопасности

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

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

Инструкция:

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

2. В процессе выполнения экзаменационных заданий и нахождения на территории, и в помещениях места проведения ДЭ, участник обязан:
-самостоятельно использовать инструментарий и оборудование, разрешенное к выполнению экзаменационного задания.

3. В ЦПДЭ находится аптечка первой помощи, укомплектованная изделиями медицинского назначения, ее необходимо использовать для оказания первой помощи, самопомощи в случаях получения травмы. В случае возникновения несчастного случая или болезни участника, об этом немедленно уведомляется главный эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для участника.

4. При эксплуатации электрических приборов запрещается:
-использовать кабели и провода с поврежденной или потерявшей защитные свойства изоляцией;
-оставлять под напряжением электрические провода и кабели с неизолированными концами;
-пользоваться поврежденными розетками, рубильниками, выключателями и другими неисправными электрическими приборами.

3.6 Образцы задания

Описание задания

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

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

Наименование модуля задания	Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	
<p>Задание 1. Выполнить процедуру заселения гостя на английском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.1. к образцу задания.</p> <p>Задание 2. Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 1.2 к образцу задания.</p> <p>Задание 3. Доработать лист оценки (скрипт) процедуры для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении операционной процедуры. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания в предложенной таблице Приложение 1.3 к образцу задания, необходимо дополнить недостающие позиции в пустых ячейках таблицы, при необходимости ячейки можно добавить. Назначение листа оценки указано в шапке листа оценки в скобках.</p> <p>Задание 4. Составить расписание на неделю для сотрудников службы приема и размещения. Задание выполняется на площадке «Back-office». Для выполнения задания необходимо рассчитать необходимое количество администраторов, заполнить таблицу-</p>	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ

<p style="text-align: center;">Наименование модуля задания</p>	<p style="text-align: center;">Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)</p>
<p>расписание Приложение 1.4 к образцу задания, используя условные обозначения, чтобы оно отвечало требованиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 8-часовой рабочий день; – 3 администратора в смену; – отдых между сменами - не меньше 2 смен; – 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе); – 2 сотрудника могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу; – требуется усилить утреннюю смену в понедельник и ночную смену в среду. <p>Условные обозначения</p> <p style="margin-left: 40px;">У – утренняя смена с 07.00 до 15.30 Д – дневная смена с 15.00 до 23.30 Н – ночная смена с 23.00 до 07.30 О – выходной день/отпуск М – промежуточная смена (может усиливать любую смену).</p> <p>ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно</p>	
<p>Модуль 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>	
<p>Задание 1: Выполнить процедуру бронирования по телефону на английском языке. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита представлен в Приложении 2.1 к образцу задания.</p> <p>Задание 2: Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание выполняется на площадке «Back-office». Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования представлен в Приложении 2.2 к образцу задания.</p> <p>Категории номеров и цены следует выбрать из Приложения 2.3 к образцу задания.</p> <p>Задание 3. Осуществить расчет Ключевых показателей эффективности (далее KPI) отеля «Полет», номерной фонд которого – 50 номеров. Задание выполняется на площадке «Back-office». Выполнить действия, пользуясь приведенными данными:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Рассчитайте следующие показатели за июнь 2023: <ul style="list-style-type: none"> – ADR за каждый день и за месяц (без НДС); – Occ % minus OOO за каждый день и за месяц; – RevPAR за каждый день и за месяц (без НДС). 2) Проанализируете (письменно в свободной форме) полученные показатели с плановыми за июнь 2023: <ul style="list-style-type: none"> – ADR без НДС – 4266,28; 	<p>ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ</p>

<p align="center">Наименование модуля задания</p>	<p align="center">Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)</p>
<p>– Осс% minus ООО – 70,00%;</p> <p>– RevPAR без НДС – 2986,40.</p> <p>Таблица для заполнения представлена в Приложении 2.4. к образцу задания. Таблица может быть заполнена вручную на распечатанном листе или в самостоятельно созданном файле Excel. При расчетах и оформлении результатов можно пользоваться функциями Excel.</p> <p>Задание 4. Подготовить ответ на запрос гостя о бронировании номера с выпиской счёта на предоплату в письменном виде. Задание выполняется на площадке «Back-office». Текст запроса представлен в Приложении 2.5 к образцу задания. В счете на предоплату, представленном в Приложении 2.6 к образцу задания необходимо заполнить только выделенную серым цветом часть, заменив предложенное наполнение своим. Прейскурант цен представлен в Приложении 2.3 к образцу задания.</p>	
<p align="center">Модуль 3: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж</p>	
<p>Задание 1: Решить конфликтную ситуацию с гостем с позиции менеджера службы приема и размещения, приглашенного к стойке администратора по просьбе гостя. Гость раздражен и жалуется на действия администратора. Задание выполняется на площадке «Front-office». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита предоставлен в Приложении 3.1 к образцу задания.</p> <p>Задание 2: Распределить номерной фонд с учетом необходимости заселения гостей по запросу партнера – авиакомпании Победа, полученного в 11:00 утра текущего дня. Текст запроса представлен в Приложении 3.2 к образцу задания. Распределение номерного фонда следует выполнить, используя список заезда (Arrival list), для чего следует внести данные в таблицу Приложение 3.3 к образцу задания, добавляя гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости. Задание выполняется на площадке «Back-office».</p> <p>Описание категорий номеров, а также отчёт о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11:00 утра текущего дня, представлены в таблице в Приложении 3.4 к образцу задания.</p> <p>Если при распределении номерного фонда возникнет необходимость о повышении/понижении категории номера или переселения в другой отель, необходимо будет написать в произвольной форме служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение.</p> <p>Задание 3: Осуществить анализ отчета ночного аудита Приложение 3.5 к образцу задания. Подготовить доклад по результатам деятельности данного отеля. Письменная часть задания выполняется на</p>	<p align="center">ГИА/ДЭ ПУ</p>

<p align="center">Наименование модуля задания</p>	<p align="center">Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)</p>
<p>площадке «Back-office».</p> <p>Способ презентации доклада – произвольный (использование компьютерных технологий, распечатанный раздаточный материал, любой другой способ в рамках ИЛ). Устная часть задания выполняется на площадке «Front-office».</p> <p>После защиты доклада эксперты задают следующие дополнительные вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) При каком значении $Osc\%$ будет верно равенство $RevPAR=ADR$? Обоснуйте ответ. 2) Сравнивая два года, какой день в отеле выглядит более успешным? Обоснуйте ответ. <p>Если участник ответил на данные вопросы в процессе своего доклада, то эксперты не опрашивают его дополнительно.</p>	

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

– в автоматизированной системе управления следует подготовить бронирование на имя гостя с пакетом питания «завтрак». Бронирование гарантировано банковской картой;

– гостю иметь при себе реквизит (банковская карта, иностранный паспорт с отметкой визы, миграционная карта, легкий багаж).

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное <i>Hello, check-in please.</i>
Узнает имя гостя	Называет свое имя
Уточняет есть ли бронирование	<i>Yes, of course.</i>
Просит предоставить паспорт с визой, миграционную карту	<i>Here you are.</i>
Проверяет детали бронирования	<i>Everything is correct.</i>
Спрашивает разрешение сделать копию документов	<i>Sure.</i>
Просит заполнить регистрационную форму	Следовать инструкциям администратора
Уточняет у гостя, как будут гарантировать оплату	<i>By credit card.</i>
Рассказывает всю необходимую информацию	Внимательно слушать <i>Okay, thank you.</i>
Предлагает помощь с багажом	<i>No, I am fine.</i>
Спрашивает, чем может ещё помочь	Если администратор не спросит, чем может помочь, тогда, ближе к концу диалога гостю следует спросить самому <i>May I ask you? I am leaving for work very early, at 5 o'clock in the morning. Where can I get my breakfast?</i>
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	<i>Bye.</i>

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

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

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное <i>Добрый день, я хочу оформить выписку, я уезжаю.</i>
Уточняет имя и номер комнаты	Называем только то, что спросит администратор
Просит ключи от номера	<i>Могу я его забрать в качестве сувенира?</i>
Спрашивает гостя, как прошло проживание	<i>За те 2 дня, что я жил в вашем отеле, я почти все время был вне отеля. Но я не могу сказать ничего плохого.</i>
Спрашивает, пользовался ли гость сегодня мини баром	<i>Я брал две бутылки вина и шоколадку. если спросят подробности – белое вино, шоколад Таблерон.</i>
Дает распечатанный информационный счет и бумажные копии чеков для проверки	Проверить и подтвердить корректность счета <i>Да, все в порядке.</i>
Спрашивает, желает ли гость разделить счёт	<i>Да, мне бы хотелось за номер оплатить отдельно.</i>
Узнает, каким способом будет оплачивать гость	<i>Картой.</i>
Просит предоставить банковскую карту	Предоставляет банковскую карту <i>Пожалуйста.</i>
Спрашивает, желает ли гость вновь остановиться в отеле	<i>Нет.</i>
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	<i>Нет, спасибо.</i>
Предложить вызвать гостю такси	<i>Я уже сделал это. Спасибо.</i>
Спрашивает, чем еще помочь	<i>Нет.</i>

Лист оценки операционной процедуры

(для оценки процедуры заселения 16-летнего гражданина Российской Федерации, проживающего на территории Российской Федерации, по брони, гарантированной кредитной картой)

ШАГ / ДЕЙСТВИЕ	КАК ЭТО СДЕЛАТЬ / ВАРИАНТЫ ИСПОЛНЕНИЯ	ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
При виде гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его.	«Доброе утро / день / вечер! Чем могу Вам помочь?»	Следует всегда первыми идти на контакт с гостем. Приветствовать гостя, необходимо с улыбкой.
Вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите подошедшего гостя подождать.	«Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем, и я сразу подойду к Вам». «Доброе утро / день / вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить.»	Следует пригласить коллегу, если администратор не один на смене.
Количество обращений к гостю по имени не менее 3 раз.	Допустимое обращение: «г-н(жа) Петрова» или «Анна Ивановна».	Обращаться по имени к гостю возможно только в том случае, если он так представился. Также, по имени можно обращаться к детям.

Расписание сотрудников СПиР

ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

- в автоматизированной системе управления следует подготовить вакантные номера соответствующей категории на запрашиваемые гостем даты;
- гостю иметь при себе реквизит (имитация телефонного звонка, банковская карта).

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	Настроение гостя нейтральное <i>Yes, hello. May I talk to your reservation department?</i> После ответа продолжить: <i>Listen, I would like to book a room. I am planning to visit your city.</i>
Уточняет имя гостя	<i>My name is.....</i>
Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда, особые пожелания	Гостю следует отвечать только на те вопросы, которые задает администратор Даты: <i>From 27th till 31st of August for 4 nights</i> Кол-во номеров: <i>We need 1 room</i> Кол-во гостей: <i>I guest</i> В случае вопроса администратора о номере, следует спросить в ответ: <i>What rooms do you have?</i> Особые пожелания к номеру: <i>Can it be far from elevators?</i> Гост соглашается на любой предложенный номер Если администратор интересуется, в какое время планируете приехать, следует ответить: <i>They arrive at 2 pm.</i>
Предлагает включить питание в стоимость проживания	<i>Half Board please.</i>
Уточняет ФИ гостя, контактный телефон и адрес электронной почты	Следует отвечать только на те вопросы, которые задает администратор:

Действия администратора	Слова и действия гостя
	Имя гостя Номер телефона Адрес электронной почты
Информирует о правилах отеля: стандартное время заезда, выезда; отмена бронирования	Следует выслушать и принять во внимание <i>I got it.</i>
Продвигает дополнительные услуги отеля	Следует выслушать Вежливо отказаться <i>No, thanks.</i>
Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование	Следует выслушать и согласиться <i>OK.</i>
Объясняет как можно прогарантировать бронирование	Следует соглашаться на любой вариант, при необходимости дать реквизиты банковской карты, которую, полученной перед заданием
Спрашивает, чем ещё может помочь	<i>Yes, what sport facilities do you have in the hotel? I have to keep myself fit.</i> (если администратор раньше вопроса начнет рассказывать про эти услуги, следует попросить его поподробнее рассказать, т. к. это интересно)
Прощается	В конце диалога следует вежливо попрощаться <i>Thank to you, good-bye.</i>

Ответ сотрудника службы бронирования

Уважаемая госпожа Петрова!

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

Мы можем предложить номер Стандарт, полностью оборудованный для отдыха двоих человек. Цена составляет 3 950,00 рублей за ночь.

Также напоминаем вам, что в случае раннего заезда вам придется доплатить дополнительную сумму.

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

В отеле есть постельное белье из альтернативных материалов, вы можете выбрать подходящее за дополнительную плату.

Отель готов предоставить услугу трансфера гостю по предварительной заявке.

Мы будем рады видеть вас в нашем отеле.

С уважением,

Иван Безруков

Отель

Запрос гостя на бронирование номера

Добрый день, уважаемые сотрудники отеля!

Планирую быть в вашем городе с 2 по 7 ноября. Со мной будет моя младшая сестра. Меня интересует номер с двумя отдельными кроватями.

Можно нас встретить в аэропорту? Мы прилетаем в 09:00 рейсом SU 0112.

У моей сестры аллергия на перьевые подушки и на хлопчатобумажное постельное белье. Сообщите, пожалуйста, какие у вас есть альтернативные варианты.

С уважением,

Петрова Марианна

Приложение 2.3
к образцу задания

Прейскурант /Rates			
Room types Категории номеров			Rack Rates Опубликованные цены
ST	STANDART	Стандартный одноместный номер (дополнительная кровать не предусмотрена)	3 950,00 Р
STt/d2	STANDART	Стандартный двухместный номер (одна двуспальная кровать/две односпальные кровати)	4 950,00 Р
LX t/d1	Lux	Люкс (одна двуспальная кровать/две односпальные кровати)	4 850,00 Р
GL	GLUX	Гранд люкс (одна двуспальная кровать)	6 350,00 Р
RS	Royal SUITE	Королевский люкс (одна двуспальная кровать)	7 350,00 Р
AP	AP	Апартаменты (одна двуспальная кровать)	8 350,00 Р
EB	Extra bed	Дополнительная кровать	2 000,00 Р
BC	Baby crib	Детская кроватка	бесплатно
BB	Bed and breakfast	Только завтрак	750,00 Р
HB	Half Board	Полупансион	1 500,00 Р
FB	Full Board	Полный пансион	2 400,00 Р

Приложение 2.4
к образцу задания

Таблица для заполнения

Дата	Доход от номеров вкл. НДС (20%)	Номера - Out of Order	Проданные номера	ADR* (без НДС)	Осс % minus ООО	RevPAR (без НДС)
01.06.2023	183741		37			
02.06.2023	193742	5	30			
03.06.2023	159740		28			
04.06.2023	129740	3	28			
05.06.2023	183780		37			
06.06.2023	183980	2	37			
07.06.2023	183750		37			
08.06.2023	183760		30			
09.06.2023	183770	1	30			
10.06.2023	183780	1	28			
11.06.2023	183790	1	30			
12.06.2023	183700	1	30			
13.06.2023	205830	3	30			
14.06.2023	195740		28			
15.06.2023	239870		30			
16.06.2023	194340		37			
17.06.2023	178900		37			
18.06.2023	139850		29			
19.06.2023	190860	1	28			
20.06.2023	188360	1	28			
21.06.2023	148720	1	31			
22.06.2023	213740		37			
23.06.2023	233440		37			
24.06.2023	183740		39			
25.06.2023	210460		28			
26.06.2023	176350		30			
27.06.2023	183740	1	30			
28.06.2023	207460		28			

Дата	Доход от номеров вкл. НДС (20%)	Номера - Out of Order	Проданные номера	ADR* (без НДС)	Occ % minus 000	RevPAR (без НДС)
29.06.2023	204840	6	35			
30.06.2023	218470	5	28			

*допустимое округление ответов – до сотых

Запрос:

Уважаемые сотрудники отеля!

Нам необходимо предложение по размещению нашего сотрудника в вашем отеле с 17:00 5 августа до 09:00 9 августа. Встречаем гостей самостоятельно в аэропорту. Размещение с завтраком и ужином. Ждём детализированный счёт на предоплату – с указанием всех затрат по размещению.

С уважением,

Жанна Рязанцева

Административный менеджер

Inter Service

Приложение 2.6
к образцу задания

Счет на предоплату (образец)

	СЧЕТ на предоплату			
	Номер счета 00001	Дата день/месяц/ год		
	Реквизиты:			
Дата	Наименование услуги	Цена	Кол-во	Сумма
30.11	Проживание 50% ранний заезд	1000	1	1000
01.12	Проживание (образец!)	2000	1	2000
01.12	Завтрак (образец!)	300	1	300
01.12	Ужин (образец!)	500	1	500
02.12	Проживание 50% поздний выезд	1000	1	1000
			Итого:	4800

Сценарий для гостя

Памятка по подготовке по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита:

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

Действия администратора	Слова и действия гостя
Приветствует гостя	<i>Я столкнулась с очень неприятной ситуацией. Два дня подряд не могу попасть к вам бассейн. Я понимаю, в первый день не было мест, надо было записаться заранее. Но, на следующий день я записалась и опять не получилось посетить бассейн. Потому что, как мне сказали, была большая живая очередь, и мне предложили полчаса подождать! Вы серьезно? Почему я должна ждать полчаса? У меня нет лишних полчаса! И, оказывается, есть какая-то «живая» очередь! Почему мне о ней никто не сказал в первый день?!</i>
Приносит извинения за предоставленные неудобства	<i>Что мне ваши извинения? Я, в конце концов, попаду в бассейн или нет? Наша компания не первый год направляет к вам сотрудников. Видимо пора менять отель.</i>
Уточняет имя и номер комнаты	<i>Меня зовут _____, я остановилась в номере ____.</i>
Дает разъяснения	<i>Хотелось бы верить, что ваш персонал будет внимательнее.</i>
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	<i>Нет, это все.</i>
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	<i>До свидания.</i>

Запрос от авиакомпании ПОБЕДА

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

- 2 номера для первого и второго пилотов;
- 2 номера с отдельными кроватями для сотрудников (4 человека).

Приложение 3.3
к образцу задания

Список заезжающих гостей (Arrival List)

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

Standard (Std QZ) и (Std TW)

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

Standard Family (Std F)

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

Superior (Sup KZ)

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

Superior Family (Sup F)

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

Junior Suite (JS)

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

Presidential Suite (PS)

70 м². Может разместить до 4 человек. Номер имеет ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180

см) для двух взрослых и диваном (140-170 см) для 2 детей до 13 лет или 1 взрослого.

*Дополнительные кровати в комнатах не предусмотрены

Room Rack (статус номерного фонда)

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

*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён: 

Номер на выезде: 

Номер свободен: 

Номера 103, 203, 303 в наличии только на 1 ночь

Приложение 3.5
к образцу задания

Отчет ночного аудита

NA – Manager Report						
	2022	2022	2022	2021	2021	2021
	DAY	MONTH	YEAR	DAY	MONTH	YEAR
Total Rooms in Hotel	200	200	12000	200	200	12000
Out of Order Rooms	0	0	0	0	0	0
Total Rooms in Hotel minus OOO	200	200	12000	200	200	12000
Complimentary Rooms	1	1	21	0	0	12
House Use Rooms	2	2	120	0	0	0
Rooms Occupied	40	40	6419	49	49	5419
Rooms Occupied minus Comp and House Us	37	37	6278	49	49	5407
Rooms Occupied minus House Use	38	38	6299	49	49	5419
Rooms Occupied minus Comp	39	39	6398	49	49	5407
% Rooms Occ minus OOO	20,00	20,00	53,49	24,50	24,50	45,16
% Rooms Occ minus Comp	19,50	19,50	53,32	24,50	24,50	45,06
% Rooms Occ minus House	19,00	19,00	52,49	24,50	24,50	45,16
% Rooms Occ minus Comp, House and OOO	18,50	18,50	52,32	24,50	24,50	45,06
% Rooms Occ	20,00	20,00	53,49	24,50	24,50	45,16
Room Revenue	192 956,50	192 956,50	26 457 967,29	212 380,69	212 380,69	23 509 710,77
Food and Beverage Revenue	137 826,07	137 826,07	22 048 306,07	165 826,27	165 826,27	18 084 392,93
Other Revenue	58 739,46	58 739,46	9 371 180,86	64 652,54	64 652,54	7 156 783,02
Total Revenue	389 522,04	389 522,04	57 877 454,22	442 859,50	442 859,50	48 750 886,72
Revenue per Available Room minus OOO	964,78	964,78	2 204,83	1 061,90	1 061,90	1 959,14
ADR	4 823,91	4 823,91	4 121,82	4 334,30	4 334,30	4 338,39
ADR minus Comp	4 947,60	4 947,60	4 135,35	4 334,30	4 334,30	4 348,01
ADR minus House	5 077,80	5 077,80	4 200,34	4 334,30	4 334,30	4 338,39
ADR minus Comp and House	5 215,04	5 215,04	4 214,39	4 334,30	4 334,30	4 348,01
In-House Adults	54	54	8344	58	58	7586
In-House Children	6	6	259	4	4	216
Total In-House Persons	60	60	8603	62	62	7802
Member Persons In-House	10	10	407	9	9	495
VIP Persons In-House	2	2	180	1	1	203
Company Rooms In-House	25	25	3209,5	27	27	2710
Travel Agent Rooms In-House	12	12	1684	10	10	1272
Birthdays In-House	0	0	1	1	1	2

Приложение № 1 к оценочным
материалам (Том 1)

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

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

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

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

Таблица № 1.1

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

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

Таблица № 1.2

№ п/п	Вид деятельности	Перечень оцениваемых компетенций	Перечень оцениваемых умений, навыков
1			

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

Таблица № 1.3

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

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

При формировании вариативной части КОД для ДЭ ПУ в части примерного плана застройки рекомендуется использовать форму таблицы № 11. При этом примерный план застройки площадки при необходимости может быть дополнен объектами учебно-производственной инфраструктуры,

необходимой для выполнения вариативной задания ДЭ ПУ, разрабатываемой образовательной организацией с участием работодателей.

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

Таблица 1.4

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

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

Таблица № 1.5

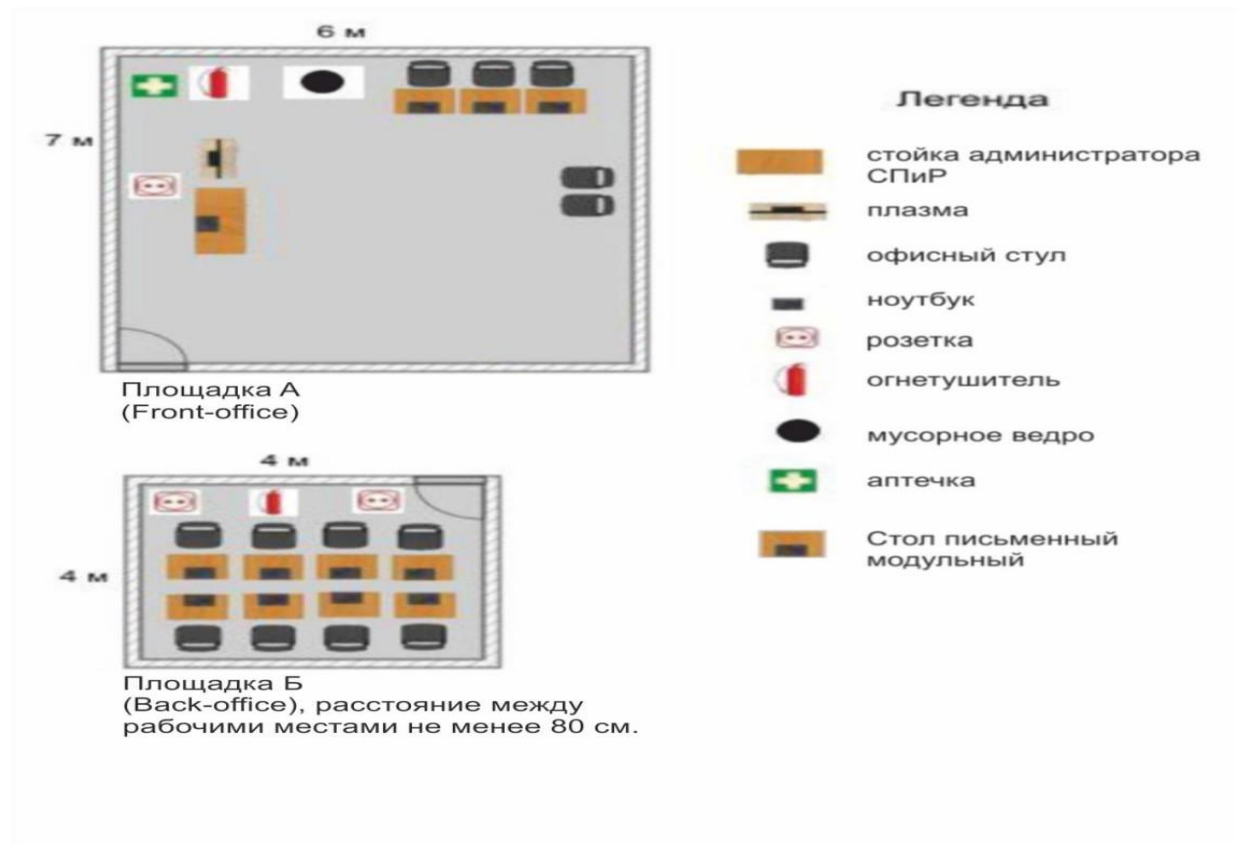
Наименование модуля задания (вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Подкритерий оценивания (умения, навыки/ практический опыт)	Описание оценки подкритерия		Максимальный балл оценки подкритерия - 2 балла	Вес подкритерия: - не менее 1; - шаг 0,5; - не более 3.	Итоговый максимальный балл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

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

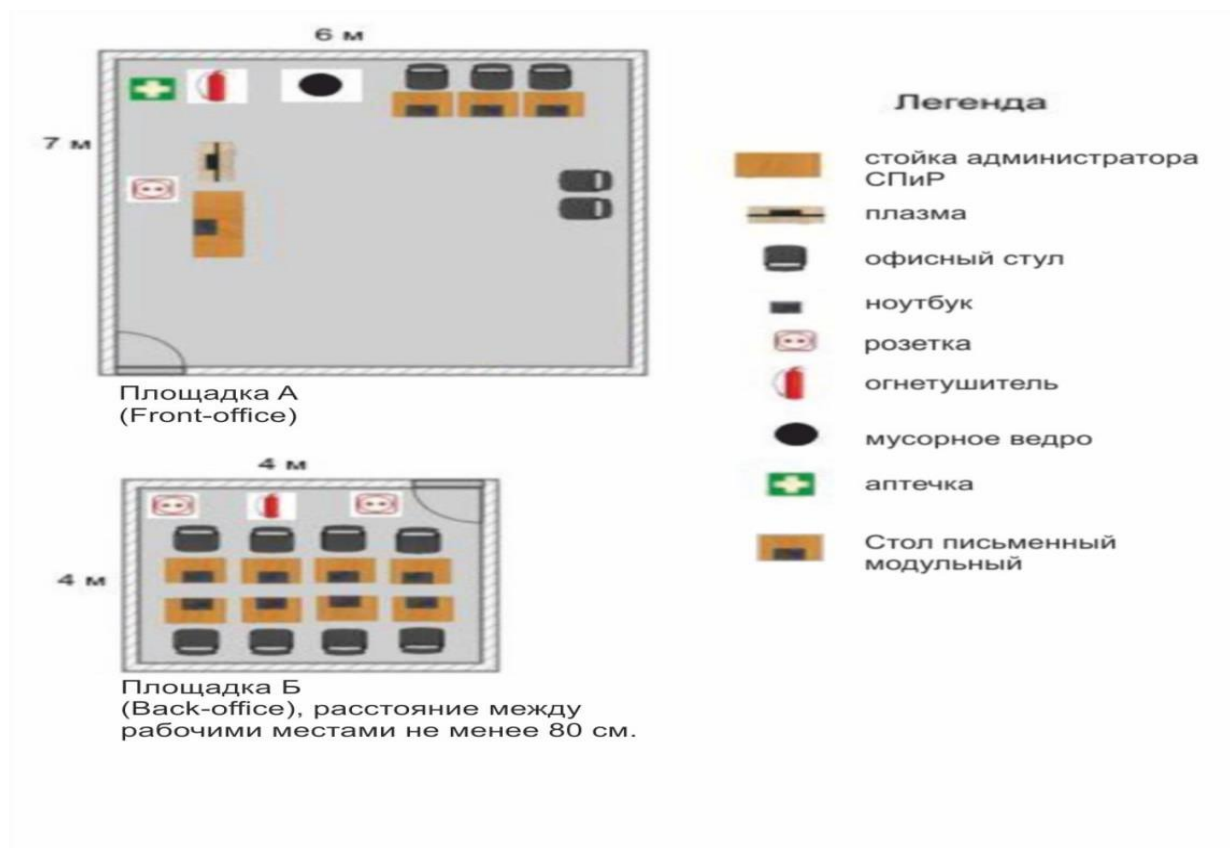
Таблица № 1.6

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

Примерный план застройки площадки ДЭ, проводимого в рамках ПА



Примерный план застройки площадки ДЭ БУ, проводимого в рамках ГИА



Примерный план застройки площадки ДЭ ПУ, проводимого в рамках ГИА

