



**Принято:**

Ученым советом ФГБОУ ВО  
«РГУТИС»

**Утверждаю:**

Ректор

Протокол № 9 от «14» февраля 2022г.

А.А. Федулин

**ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ,  
ВКЛЮЧАЯ ФОС ГИА**

основной профессиональной образовательной программы среднего  
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего  
звена  
по специальности: *43.02.14 Гостиничное дело*  
Квалификация: *специалист по гостеприимству*  
год начала подготовки: *2022*

**Разработчик:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Варламова А.В.</i>

**Программа согласована и одобрена руководителем ПШССЗ:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Руководитель ОПОП 43.02.14 Гостиничное дело</i>	<i>Варламова А.В.</i>

**Программа согласована и одобрена представителем работодателей:**

должность	ФИО
<i>директор "Старая гостиница Лавры" (ООО "Маковец")</i>	<i>Лагодина Л.Г.</i>

**Программа согласована и одобрена председателем ГЭК:**

подпись	
<i>директор "Старая гостиница Лавры" (ООО "Маковец")</i>	<i>Лагодина Л.Г.</i>

**Программа утверждена Педагогическим советом колледжа**

наименование	номер и дата протокола
<i>Колледж</i>	<i>5 от 28.01.2022г.</i>



## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

**1.1.** Программа государственной итоговой аттестации, включая ФОС ГИА (далее – «Программа») определяет порядок проведения государственной итоговой аттестации по основной образовательной программе среднего профессионального образования – программе подготовки специалистов среднего звена по специальности: 43.02.14. Гостиничное дело, квалификация: специалист по гостеприимству, на базе 11 класса.

**1.2.** Настоящая Программа составлена в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС.

**1.3.** Государственная итоговая аттестация проводится государственными экзаменационными комиссиями в целях определения соответствия результатов освоения обучающимися основных образовательных программ соответствующим требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

## 2. ФОРМЫ И ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

**2.1.** Формами государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами среднего профессионального образования являются: защиты выпускной квалификационной работы (дипломная работа), включая демонстрационный экзамен.

**2.2.** Дипломная работа направлена на систематизацию и закрепление знаний выпускника по специальности, а также определение уровня готовности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности. Дипломная работа предполагает самостоятельную подготовку (написание) выпускником проекта (работы), демонстрирующего уровень знаний выпускника в рамках выбранной темы, а также сформированность его профессиональных умений и навыков.

**2.3.** Демонстрационный экзамен 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.

**2.4.** Трудоемкость государственной итоговой аттестации составляет 216 часов (6 недель), из них на подготовку дипломного проекта (работы) отведено 144 часа (4 недели), на защиту дипломного проекта (работы) 36 часов, на демонстрационный экзамен 36 часов.



### 3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ (ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ), ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КОТОРЫХ ПРОВОДИТСЯ В ПРОЦЕССЕ ПОДГОТОВКИ И ЗАЩИТЫ ВКР:

#### 3.1. Перечень компетенций (знаний, умений), оценка освоения которых проводится в процессе подготовки и защиты дипломной работы

Код и наименование компетенции, личностных результатов	Знания	Умения
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять



		результаты поиска
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	описывать значимость своей профессии (специальности)
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и	роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и	использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для



укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения	укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	основы финансовой грамотности; основы предпринимательской деятельности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные продукты	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по



		процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке
ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и	организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс



	выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях.	работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля
ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей	контролировать работу сотрудников 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке



	службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке	
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания	анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)
ПК 3.1. Планировать	структуру службы	оценивать и планировать





<p>потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания</p>	<p>потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания</p>
<p>ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы, его функциональные обязанности; требования к обслуживаемому персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке</p>	<p>организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы работы горничных</p>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания</p>	<p>принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и</p>	<p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного</p>



<p>требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда</p>	<p>фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации</p>
<p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного</p>	<p>оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи</p>



	продукта	
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность	критерии и методы оценки эффективности работы	оценивать эффективность работы службы



сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам	бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта
ПК.5.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Знать основные методы, способы и программы, необходимые для приема, регистрации и размещения гостей гостиничного комплекса или иных средств размещения	осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения, оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения
ЛР 13. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>		
ЛР 14. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации		
ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>		
ЛР 16. Способный анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях		
ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами		
ЛР 18. Проявляющий		



качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности		
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>		
ЛР 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.		
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях		

### 3.2. Перечень компетенций (знаний, умений), оценка освоения которых проводится в процессе подготовки и сдачи демонстрационного экзамена

Код и наименование компетенции, личностных результатов	Знания	Умения
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно



	социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное и личностное развитие.	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования
ОК 4. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
ОК 5. Осуществлять устную и письменную	особенности социального и культурного контекста;	грамотно излагать свои мысли и оформлять



коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	правила оформления документов и построения устных сообщений	документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)	описывать значимость своей профессии (специальности)
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения	использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
ОК 9. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
ОК 10. Пользоваться профессиональной	правила построения простых и сложных	понимать общий смысл четко произнесенных



документацией на государственном и иностранном языках.	на и	предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности	высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
ОК 11. Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере		основы финансовой грамотности; основы предпринимательской деятельности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале		методы планирования труда работников службы приема и размещения; структуру и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием; принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы; методика определения	планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с особенностями сегментации гостей и установленными нормативами; организовывать работу по поддержке и ведению





	<p>потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; направленность работы подразделений службы приема и размещения; функциональные обязанности сотрудников; правила работы с информационной базой данных гостиницы</p>	<p>информационной базы данных службы приема и размещения, в т.ч. на иностранном языке</p>
<p>ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p>	<p>законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; цели, функции и особенности работы службы приема и размещения; стандартное оборудование службы приема и размещения; порядок технологии обслуживания: приема, регистрации, размещения и выписки гостей; виды отчетной документации; правила поведения в конфликтных ситуациях.</p>	<p>организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения; проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения; организовывать процесс работы службы приема и размещения в соответствии с особенностями сегментации гостей и преимуществами отеля</p>
<p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p>	<p>стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу службы приема и размещения; критерии и показатели качества обслуживания; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания; правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной</p>	<p>контролировать работу сотрудников 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; контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p>



	санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания гостей	
ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале	задач, функций и особенности работы службы питания; законодательных и нормативных актов о предоставлении услуг службы питания гостиничного комплекса; особенностей организаций предприятий питания разных типов и классов, методов и форм обслуживания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; требований к торговым и производственным помещениям организаций службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; оценивать и планировать потребность службы питания в материальных ресурсах и персонале; определять численность и функциональные обязанности сотрудников, в соответствии с установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке
ПК 2.2. Организовывать деятельность сотрудников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	технологии организации процесса питания; требований к обслуживающему персоналу, правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания; этапов процесса	анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале; использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания; организовывать и контролировать процессы подготовки и обслуживания потребителей услуг с использованием различных методов и приемов подачи



	обслуживания; технологии организации процесса питания с использованием различных методов и подачи блюд и напитков, стандартов организации обслуживания и продаж в подразделениях службы питания; профессиональной терминологии службы питания на иностранном языке; регламенты службы питания	блюд и напитков в организациях службы питания, в т.ч. на иностранном языке
ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания	контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания (соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания)
ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы; методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; нормы обслуживания	оценивать и планировать потребность службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей в соответствии установленными нормативами, в т.ч. на иностранном языке; выполнять регламенты службы питания
ПК 3.2. Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и	задачи, функции и особенности работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; кадровый состав службы,	организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы; рассчитывать нормативы



<p>стандартами гостиницы</p>	<p>его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; цели, средства и формы обслуживания; технологии организации процесса обслуживания гостей; регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице; особенности оформления и составления отдельных видов организационно – распорядительных и финансово – расчетных документов; порядок регистрации документов и ведения контроля за их исполнением, в т.ч. на иностранном языке</p>	<p>работы горничных</p>
<p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей</p>	<p>принципы взаимодействия с другими службами отеля; сервисные стандарты housekeeping (стандарты обслуживания и регламенты службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда); критерии и показатели качества обслуживания; санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; принципы управления материально-производственными запасами; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; правила и нормы охраны труда, техники безопасности,</p>	<p>контролировать выполнение сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда; контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации</p>



	производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены в процессе обслуживания потребителей; систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда	
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; направления работы отделов бронирования и продаж; функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж; рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка; виды каналов сбыта гостиничного продукта	оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать продажи
ПК 4.2. Организовывать деятельность сотрудников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	способы управления доходами гостиницы; особенности спроса и предложения в гостиничном бизнесе; особенности работы с различными категориями гостей; методы управления продажами с учётом сегментации; способы позиционирования гостиницы и выделения ее конкурентных преимуществ; особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы; каналы и технологии продаж гостиничного продукта; ценообразование, виды тарифных планов и	осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг; выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных



	тарифную политику гостиничного предприятия; принципы создания системы «лояльности» работы с гостями; методы максимизации доходов гостиницы; критерии эффективности работы персонала гостиницы по продажам; виды отчетности по продажам; нормативные документы, регламентирующие работу службы бронирования и документооборот службы бронирования и продаж; перечень ресурсов необходимых для работы службы бронирования и продаж, требования к их формированию; методику проведения тренингов для персонала занятого продажами гостиничного продукта	продаж
ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность сотрудников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	критерии и методы оценки эффективности работы сотрудников и службы бронирования и продаж; виды отчетности по продажам	оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта; разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта
ПК 5.1. Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	<ul style="list-style-type: none"><li>– Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения,</li><li>– Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения,</li><li>– Правила регистрации и размещения</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения,</li><li>- Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных</li></ul>



	<p>российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме,</li><li>– Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения,</li><li>– Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения,</li><li>– Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения,</li><li>– Требования охраны труда,</li><li>– Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены,</li></ul> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p>	<p>программных комплексов,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме,</li><li>- Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения,</li><li>- Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</li></ul>
ЛР 13. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>		
ЛР 14. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i> с учетом специфики субъекта Российской Федерации		
ЛР 15. Выполняющий трудовые функции в сфере <i>гостиничного дела</i>		
ЛР 16. Способный		



анализировать производственные ситуации, быстро принимающий решение в нестандартных ситуациях		
ЛР 17. Проявляющий интерес и стремление к процессу обучения, непрерывному образованию, владеющий инновационными методами		
ЛР 18. Проявляющий качества социально зрелой личности, обладающей четкой социальной позицией и умеющей эффективно применять навыки бесконфликтного общения в профессиональной деятельности		
ЛР 19. Демонстрирующий профессиональные навыки в сфере <i>гостиничного дела</i>		
ЛР 20. Демонстрирующий нравственные принципы личности и способного выполнять функции гражданина, работника и семьянина.		
ЛР 21. Демонстрирующий осознание роли профессионала сферы гостеприимства, чувства ответственности перед выбранной специальностью, высокий уровень адаптации и социализации в современных условиях		

#### 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ И ЗАЩИТЕ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ





**4.1. Порядок защиты дипломной работы** определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС.

**4.2. Сроки подготовки и защиты дипломной работы:** с 18 мая по 14 июня - подготовка выпускной квалификационной работы, с 15 июня по 21 июня - демонстрационный экзамен, с 22 июня по 28 июня - защита квалификационной работы.

**4.3. Этапы выполнения и представления в государственную аттестационную комиссию дипломную работу:**

№ п/п	Этапы подготовки	Рекомендуемый срок (указать номер недели семестра)
1.	Выбор темы дипломной работы	9-10 неделя
2.	Получение задания на дипломную работу с планом выполнения дипломной работы	13 неделя
3.	Подбор, изучение и анализ основных источников информации	15 неделя
4.	Разработка и согласование «Введения» и Главы первой дипломной работы с руководителем	17 неделя
5.	Разработка и согласование Главы второй дипломной работы с руководителем.	18 неделя
6.	Представление руководителю «Заключения» дипломной работы, Согласование доклада	21 неделя
7.	Сдача руководителю дипломной работы на отзыв	21 неделя
8.	Корректировка дипломной работы по замечаниям руководителя и передача на рецензию	22 неделя
9.	Проведение предварительной защиты дипломной работы	23 неделя
10	Сдача дипломной работы в деканат	24 неделя
11.	Защита : - дипломная работа - демонстрационный экзамен	24-25 неделя

**4.4. Перечень тем для дипломной работы:**

1. Разработка рекомендаций по совершенствованию службы питания гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия
2. Разработка рекомендаций по совершенствованию приема, размещения и выписки гостей гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.



3. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания банкетов и приемов гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
4. Разработка рекомендаций по совершенствованию интерьера гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
5. Разработка рекомендаций по совершенствованию рекламной деятельности гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
6. Разработка рекомендаций по совершенствованию дополнительных услуг на примере гостиничного предприятия.
7. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы продаж услуг на примере гостиничного предприятия.
8. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания гостей на примере гостиничного предприятия.
9. Разработка рекомендаций по внедрению нового вида услуг гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
10. Разработка рекомендаций по проведению анализа конкурентов гостиничного предприятия на примере гостиничного предприятия.
11. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания различных категорий туристов на примере гостиничного предприятия.
12. Разработка практических рекомендаций по совершенствованию организации бизнес - обслуживания на примере гостиницы.
13. Анализ организации работы службы питания на примере гостиницы.
14. Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы службы маркетинга на примере гостиницы.

#### **4.5. Требования к структуре и содержанию дипломной работы:**

Структура дипломной работы должна соответствовать утвержденному научным руководителем плану и состоять из следующих частей: задания на ВКР, отзыва руководителя, рецензии на ВКР, титульного листа, содержания, введения, основной части (глав и параграфов), заключения, списка использованной литературы, приложений. Общий объем выпускной квалификационной работы 35-50 страниц.

Требования к оформлению выпускной квалификационной работы:

размер бумаги стандартного формата А4 (210 x 297 мм)

поля: левое – 30 мм, верхнее – 20 мм, правое – 10 мм, нижнее – 20 мм.

ориентация: книжная,

шрифт: Times New Roman,

кегель: - 14 пт (пунктов) в основном тексте, 12 пт в сносках, таблицах,

подрисуточных надписях

междустрочный интервал: полуторный в основном тексте, одинарный в сносках, таблицах, подрисуточных надписях, названиях таблиц.

расстановка переносов – автоматическая,

форматирование основного текста и ссылок – в параметре «по ширине»,

цвет шрифта – черный, картинки допускаются цветные.

красная строка – 1,25 см.

При нумерации страниц ВКР выполняются следующие требования.



Нумерация страниц производится, начиная с 3-й страницы - введения (Вставка – номера страниц). На титульном листе и листе с оглавлением страницы не выставляются.

Номер страницы располагается в нижнем правом углу.

Нумерация страниц производится последовательно, включая введение, 1 и 2 главы, заключение, список использованных источников. Все цифры – арабские (в главах – римские).

Страницы приложения не нумеруются.

Приложения к ВКР оформляются отдельно с использованием букв русского алфавита: Приложение А, Приложение Б и т.д. (кроме букв Й, Ё, Ъ, Ы, Ь). В тексте должна быть ссылка на источник литературы.

При оформлении ВКР заголовки должны соответствовать следующим требованиям:

пункты плана (заголовки) выделяются жирным шрифтом,

заголовки выравниваются по центру,

точка в конце заголовка не ставится,

заголовок, состоящий из двух и более строк, печатается через 1,0 междустрочный интервал,

Каждую главу необходимо начинать с новой страницы, а параграфы располагаются друг за другом по тексту. Название глав пишется заглавными буквами, а названия параграфов строчными, только 1 слово с заглавной буквы.

Расстояние между названием глав и последующим текстом должно равняться трем интервалам. Такое же расстояние выдерживается между заголовками главы и параграфа. Каждая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку использованных источников и приложениям.

Содержание – это отображение структуры работы в виде списка, включающего: введение, названия глав, параграфов, по каждой главе выводы по теоретической и практической части, заключение, список использованных источников, приложения.

Содержание – неавтоматическое, т.е. оформляется в невидимой таблице.

Текст выпускных квалификационных работ печатается на принтерах ПК на одной стороне стандартного листа белой односортной бумаги формата А 4 (210 x 297 мм).

В качестве иллюстраций выпускных квалификационных работ могут быть представлены чертежи, рисунки, схемы, графики, карты, фотографии. Они помещаются, как правило, в тексте выпускной квалификационной работы или выделяются в отдельное приложение. Если иллюстрация занимает больше 2/3 частей страницы, ее необходимо выносить в приложения. Нумерация иллюстраций и таблиц допускается как сквозная, так и по разделам. (Во втором случае перед порядковым номером иллюстрации ставят номер раздела, разделяя их точкой, например: в разделе 2: рис.2.1, рис.2.2, рис.2.3 и т.д.)

При выполнении таблиц соблюдаются следующие требования

▪ Название таблицы помещают над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире, 12 шрифтом.

▪ В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставятся.

▪ При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы, нижнюю горизонтальную черту, ограничивающую таблицу, не проводят.

▪ При заимствовании таблиц из какого-либо источника, в названии таблицы оформляется сноска на источник в соответствии с требованиями к оформлению сносок.



- Область диаграммы выводится с белым фоном.

Список использованных источников является составной частью выпускной квалификационной работы и отражает степень изучения проблемы. Способ расположения материала в списке:

Ссылки оформляются в квадратных скобках в тексте [ ], пишется номер, под которым указывается литература в списке использованных источников.

Пример составления списка использованных источников:

1. Нормативные источники в алфавитном порядке.
2. Книги и статьи в алфавитном порядке.
3. Интернет-источники (с обязательным указанием даты обращения).

Завершенная печатная работа переплетается.

#### СТРУКТУРА

Титульный лист (не нумеруется)

Содержание (не нумеруется)

Введение (ставится стр.3, с нее начинается нумерация)

Введение отражает: актуальность, цель, задачи, объект, предмет исследования.

Актуальность исследования определяется несколькими факторами:

- потребностью в новых данных;
- потребностью в новых методиках;
- потребностью практики;
- социальным заказом со стороны работодателей, социальных партнеров.

Объект исследования - это процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию.

Предмет исследования - это то, что находится в границах объекта, определенные свойства объекта их соотношения, зависимость объекта от каких-либо условий. Предметом исследования могут быть явления в целом отдельные их стороны, аспекты и отношения между отдельными сторонами и целым (совокупность элементов, связей, отношений в конкретной области исследуемого объекта, в которой выявлена проблема, требующая решения).

Цель исследования - практикоориентированный результат профессиональной деятельности выпускника.

Задачи исследования - это выбор путей и средств для достижения цели исследования. В работе может быть поставлено несколько задач.

Глава 1. Теоретическая часть ВКР по теме «\_\_». (15-20 стр.) освещает объект и предмет исследования по реализуемым видам профессиональной деятельности выпускника. На основе изучения учебной, учебно-методической и нормативно – справочной литературы приведенной библиографическом списке.

Выводы по теоретической части ВКР (1 стр.)

Глава 2. Практическая часть ВКР (или аналитическая) по теме «\_\_». (20-25 стр.) раскрывает цель, этапы и методы и результаты исследования, практическую деятельность выпускника по видам профессиональной деятельности с учетом ФГОС по специальности. В практической части должны быть представлены конкретные данные по предприятию, их анализ. Выявлены недостатки деятельности предприятия и предложены рекомендации.

Выводы по практической части ВКР (1 стр.)



Заключение (2 стр.)

Текст заключения не должен дублировать содержание выводов.

В заключении ВКР формулируются общие выводы, отражающие наиболее значимые результаты проведенной работы, и предлагаются конкретные рекомендации по теме исследования.

Список использованных источников (2 стр.)

Отражает список литературы, проработанный автором, независимо от того, имеются ли в тексте ссылки на нее или нет. ВКР должна иметь не менее 30 источников, из них 85% - последних 3-5 лет издания.

Приложения. Представляются глоссарий, протоколы исследования, разработанные конспекты занятий, методические рекомендации и дидактические материалы, нормативные документы и т.д. Приложение оформляется отдельно шрифтом 14, интервалом 1,5.

В ВКР используется два уровня для создания заголовков (1-й уровень - Главы (жирным шрифтом, заглавными буквами); 2-ой уровень – содержание, введение, параграфы, заключение, список использованных источников - это жирный шрифт, строчными буквами, только первое слово с заглавной буквы ).

#### **4.6. Критерии выставления оценок (соответствия уровня подготовки выпускника требованиям ФГОС СПО) на основе подготовки и защиты дипломной работы**

Результаты государственной итоговой аттестации определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и объявляются в тот же день после оформления в установленном порядке протокола заседания государственной экзаменационной комиссии (далее - ГЭК).

«Отлично» - обучающийся уверенно владеет содержанием выпускной квалификационной работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, просматривается четкая целевая направленность, необходимая глубина исследования, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения комиссии (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией др.).

«Хорошо» - обучающийся достаточно уверенно владеет содержанием выпускной квалификационной работы, в основном. При защите обучающийся соблюдает логическую последовательность изложения материала, но обоснования для полного раскрытия темы недостаточны. Отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению комиссии, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).

«Удовлетворительно» - обучающийся, в целом, владеет содержанием выпускной квалификационной работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов комиссии. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов проекта, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Обучающийся показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые используются в выпускной квалификационной работе. Защита, по мнению членов комиссии, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.



«Неудовлетворительно» - обучающийся совсем не ориентируется в терминологии выпускной квалификационной работы, при ответе допускает существенные ошибки, доклад охватывает менее 50% необходимого материала, разрозненный и бессистемный, неуверенный, нечеткий. Обучающийся не обладает обязательными знаниями по излагаемой теме в полной мере или значительная часть выпускной квалификационной работы выполнена не самостоятельно. На вопросы членов государственной экзаменационной комиссии выпускник не ответил. При выставлении оценки «неудовлетворительно» оценка руководителя и рецензента выпускной квалификационной работы должна быть не выше «удовлетворительно».

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ДЕМОНСТРАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ**

**5.1. Порядок проведения демонстрационного экзамена** определяется в соответствии с «Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования», утвержденным Ученым советом РГУТИС.

**5.2. Уровень демонстрационного экзамена:**

базовый (на основе требований к результатам освоения образовательных программ среднего профессионального образования, установленных ФГОС СПО).

**5.3.** Демонстрационный экзамен проводится с использованием комплектов оценочной документации, включенных образовательными организациями в Программу ГИА.

**5.4.** Конкретные комплекты оценочной документации для демонстрационного экзамена выбираются образовательной организацией самостоятельно, исходя из содержания реализуемой образовательной программы, из размещенных на официальном сайте АНО «Агентство развития профессионального мастерства (Ворлдскиллс Россия)» в сети «Интернет» единых оценочных материалов.

**5.5.** Перечень оценочных материалов приведен в приложении 1 к Программе



**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ №1.1  
ДЛЯ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО  
СТАНДАРТАМ ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ  
ПО КОМПЕТЕНЦИИ № 56 (WSI)/E57 (WSE)  
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»  
(ДАЛЕЕ – ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЭКЗАМЕН)**



### Оглавление

Паспорт комплекта оценочной документации (КОД) № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» .....	3
Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 1.1 по компетенции по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE): «Администрирование отеля» .....	18
Примерный план работы Центра проведения демонстрационного экзамена по КОД № 1.1 по компетенции 56 (WSI)/E57 (WSE): «Администрирование отеля» .....	23
План застройки комплекта оценочной документации (КОД) № 1.1 по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» .....	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**

Таблица 1.

Раздел WSSS	Наименование раздела WSSS	Важность (%)
1	<b>Организация работы и самоуправление</b> Специалист должен знать и понимать: <ul style="list-style-type: none"><li>• основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;</li><li>• нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:</li></ul>	3,1

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Правила проживания в отеле;</li><li>○ Техника безопасности и охраны труда;</li><li>• организационную структуру отеля и 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>• стандарты внешнего вида сотрудников отеля.</li></ul>	
	<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>• 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></ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>• поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;</li> </ul>	
2	<p><b>Забота о госте и навыки межличностного общения</b></p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;</li> <li>• необходимость соблюдения этикета общения с гостями;</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>• предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;</li> <li>• предоставлять туристическую информацию;</li> </ul>	12,6

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;</li> <li>• корректно обрабатывать получаемую информацию;</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 гостей</li> <li>• правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).</li> </ul>	
3	<p><b>Процедура бронирования</b></p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;</li> <li>• технологию работы с автоматизированными системами управления;</li> <li>• тарифную политику;</li> <li>• виды бронирования;</li> </ul>	3,7

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• способы гарантирования и аннулирования бронирования;</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>	
<b>4</b>	<p><b>Заселение</b></p> <p>Специалист должен знать и понимать:</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>• процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;</li> <li>• технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ)</li> </ul> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проводить процедуру идентификации личности гостя;</li> </ul>	<b>1,8</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <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> <li>• предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.</li> </ul>	
5	<p><b>Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</b></p> <p>Специалист должен знать и понимать:</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>• процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;</li> <li>• важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;</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> </ul>	2,4

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• вести счет вручную для денежных средств;</li> <li>• принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.</li> </ul>	
6	<p><b>Продажи услуг</b></p> <p>Специалист должен знать и понимать:</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>• механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля</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>• максимально увеличивать объем продаж;</li> <li>• осуществлять заказ дополнительных услуг (такси, билеты, цветы и т.д.);</li> <li>• продвигать услуги отеля или группы отелей.</li> </ul>	2,1
7	<p><b>Управление жалобами</b></p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• алгоритм работы с жалобами гостей;</li> <li>• гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;</li> </ul>	2,3

	<ul style="list-style-type: none"> <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	<p><b>Процедура выезда</b></p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• время расчетного часа;</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> </ul>	1,8



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• документация, относящаяся к регистрации отъезда гостя;</li> <li>• процедуры и политику позднего выезда.</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>• получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты;</li> <li>• формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей;</li> </ul>	

## 2. Форма участия:

Индивидуальная

## 3. Обобщенная оценочная ведомость.

В данном разделе определяются критерии оценки и количество начисляемых баллов (судейские и объективные) (Таблица 2).

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

Таблица 2.

№ п/п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполнение модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
1	Заезд и туристическая информация	Заезд и туристическая информация		1,2,4,5,6	1,8	4,7	6,5

№ п/ п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполнение модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
2	Помощь гостю во время проживания	Помощь гостю во время проживания	Общее время на выполнение модулей 15 мин.	1,2,5	0,9	1,3	2,2
3	Предоставление информации об отеле	Предоставление информации об отеле		1,2,5,6	1,8	1,2	3
4	Экстраординарная ситуация	Экстраординарные ситуации	Общее время на выполнение модулей 15 мин.	1,2,5,7	1,2	1,5	2,7
5	Выезд	Выезд		1,2,5,6,8	1,5	3,6	5,1
6	Бронирование номерного фонда	Бронирование номерного фонда		1,2,3,5,6	1,8	3,5	5,3
7	Ответ на запрос бронирования . Ответ на жалобу гостя	Деловая переписка	90 мин. (45 мин. на задание)	1,2,3,6,7	1,8	3,2	5
<b>Итого =</b>					<b>10,8</b>	<b>19</b>	<b>29,8</b>

\*25% заданий выполняется на английском языке.

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

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

участников – 10 чел./день на одном общем рабочем месте (стойка администратора СПиР).

При этом все эксперты должны обладать знанием английского языка на уровне не ниже intermediate. Хотя бы один эксперт их трех должен владеть английским языком на уровне advanced для квалифицированной оценки заданий, выполняемых на английском языке. Если такого эксперта нет, то возможно присутствие на ДЭ экспертов с уровнем intermediate при условии привлечения преподавателя английского языка в качестве консультанта при оценке заданий, выполняемых на английском языке.

4.2. Минимальное количество рабочих мест составляет 6 (одна стойка администратора СПиР, 5 мест для выполнения письменного задания).

4.3. Расчет количества экспертов исходя из количества рабочих мест и участников осуществляется по схеме согласно Таблице 3:

Таблица 3.

Количество постов-рабочих мест (стойка администратора СПиР)  Количество участников	1	2	3
От 1 до 5	•		
От 6 до 10	•		
От 11 до 15		•	
От 16 до 20		•	
От 21 до 25			•

\*из расчета 1 площадка с 1 стойкой администратора СПиР на 10 участников.

\*\* количество мест для выполнения письменных заданий при количестве участников:

- от 1 до 5 = количеству участников.
- от 6 и более =  $\frac{1}{2}$  количества участников.



**5. 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.



Таблица

Таблица соответствия

знаний, умений и практических навыков, оцениваемых в рамках демонстрационного экзамена по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» по КОД № 1.1. профессиональным компетенциям, основным видам деятельности, предусмотренным ФГОС СПО и уровням квалификаций в соответствии с профессиональными стандартами

Уровень аттестации (промежуточная/ ГИА)	Код и наименование ФГОС СПО	Основные виды деятельности ФГОС СПО (ИМ)	Профессиональные компетенции (ПК) ФГОС СПО	Наименование профессионального стандарта (ПС)	Наименование и уровень квалификаций ПС	WSSS/модули/критерии оценки по КОД (по решению разработчика)
Комплект оценочной документации №1.1, продолжительность 2 часа, максимально возможный балл – 29,8 б.						
ГИА/промежуточная	43.02.11 Гостиничный сервис	Бронирование гостиничных услуг.	ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его. ПК 1.2. Бронировать и вести документацию. ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.	33.022 Работник по приему и размещению гостей	Администратор службы приема и размещения, 3; Портье, 3	WSSS 1,2,3,5,6



		Прием, размещение и выписка гостей.	ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей. ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах. ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг. ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.	Администратор службы приема и размещения, 3; Портье, 3 Консьерж, 3;	WSSS 1,2,3,4,5,6,7,8
		Организация обслуживания гостей в	ПК 3.1. Организовывать и контролировать	Консьерж, 3; Старший смены службы приема и	1,2,3,4,5,6,7,



		процессе проживания	работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.		размещения, 4; Заместитель руководителя службы приема и размещения, 4	
--	--	------------------------	---	--	---	--



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

Задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия
2. Модули задания, критерии оценки и необходимое время
3. Необходимые приложения

Продолжительность выполнения задания: 2 ч.

\*на одного участника (см. паспорт КОД, п. 4.1).

## **1. ФОРМА УЧАСТИЯ**



Индивидуальная

## 2. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в Таблице 1.

Таблица 1.

№ п/ п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполне- ние модуля	Проверяе- мые разделы WSSS	Баллы		
					Судей- ская (если это примени- мо)	Объек- тивная	Общая
1	Заезд и туристическая информация	Заезд и туристическая информация	Общее время на выпол- нение моду- лей 15 мин.	1,2,4,5,6	1,8	4,7	6,5
2	Помощь гостю во время проживания	Помощь гостю во время проживания		1,2,5	0,9	1,3	2,2
3	Предоставле- ние информации об отеле	Предоставле- ние информации об отеле		1,2,5,6	1,8	1,2	3
4	Экстраорди- нарная ситуация	Экстраорди- нарные ситуации		1,2,5,7	1,2	1,5	2,7
5	Выезд	Выезд		1,2,5,6,8	1,5	3,6	5,1
6	Бронирование номерного фонда	Бронирование номерного фонда		1,2,3,5,6	1,8	3,5	5,3
7	Ответ на запрос бронирования . Ответ на жалобу гостя	Деловая переписка		90 мин. (45 мин. на задание)	1,2,3,6,7	1,8	3,2



№ п/ п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполнение модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
Итого =					10,8	19	29,8

### Модули с описанием работ

Экзаменационное 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 демонстрационный экзамен. После редактирование данный выделенный желтым текст удаляется, в шаблонах, выделенных зеленым применимо указывается актуальная информация, выделение снимается

Отель, на примере которого будет проходить демонстрационный 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 демонстрационного 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 предоставление туристической информации;
- Помощь гостю во время проживания;
- Предоставление информации об отеле.

**Модуль 2:**

- Экстраординарная ситуация;
- Выезд;
- Бронирование номерного фонда.

**Модуль 3:**

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

### **3. 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 Центра проведения демонстрационного  
экзамена по КОД № 1.1 по компетенции 56 (WSI)/E57 (WSE):  
«Администрирование отеля»**

	Примерное время	Мероприятие
<b>Подготовительный день</b>	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 – 10:00	Инструктаж участников по охране труда и технике безопасности, сбор подписей в Протоколе об ознакомлении, ознакомление с правилами выполнения заданий демонстрационного экзамена
	10:00 – 11:30	Жеребьевка и ознакомление участников с рабочими местами, оборудованием, графиком работы, заполнение Протокола
	<b>День 1</b>	8:30-9:00
*9:00 – 12:30		Выполнение модуля 1: участники № 1-5 Выполнение модуля 3: участники № 6-10 Модули выполняются поочередно

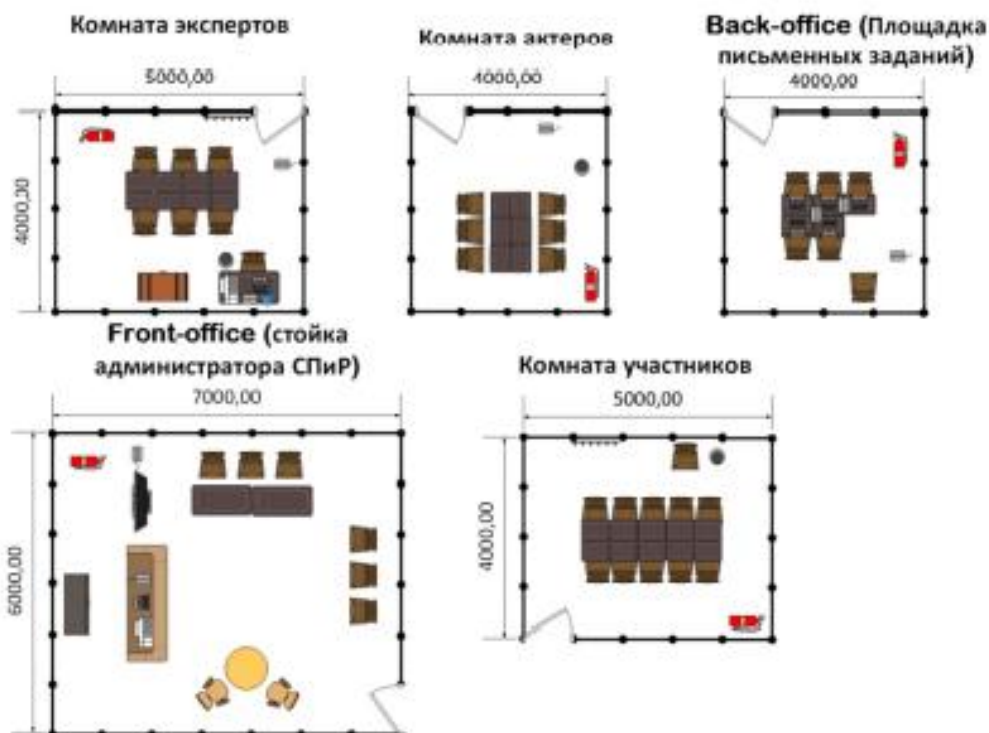


	12:30 – 13:30	Обед
	*13:30 – 16:50	Выполнение модуля 2: участники 1-10
	16:50 – 18:00	Работа экспертов, проверка письменных заданий; подведение итогов, внесение главным экспертом баллов в CIS, блокировка, сверка баллов, заполнение итогового Протокола

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





Экзаменационная площадка компетенции Администрирование отеля должна состоять из следующих секций:

- 1) Площадка стойки СПиР и лобби отеля (Front-office)
- 2) Площадка для выполнения письменных заданий (Back-office).

Участники не должны слышать и видеть того, что происходит на площадке Front-Office.

- 3) Комната экспертов и Главного эксперта (или отдельная комната ГЭ).

4) Комната участников. Участники не должны слышать и видеть того, что происходит на площадке Front-Office и Back-office. Необходимы 2 комнаты участников: до выполнения модулей на площадке FO и после выполнения модулей на площадке FO.

- 5) Комната актеров (при необходимости)

\*Допускается изменение площади помещений при сохранении нормальных условий для использования их по назначению.





ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 57

## ПРИЛОЖЕНИЕ

Инфраструктурный лист для КОД № 1.1



Демонстрационный экзамен по стандартам Ворлдскиллс Россия	
НАИМЕНОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ	Администрирование отеля
Количество участников, на которое рассчитан Инфраструктурный лист	10
Количество рабочих мест для участников	6 (1 стойка администратора СПиР, 5 мест для выполнения письменных заданий)

НА 1-ГО УЧАСТНИКА/КОМАНДУ (ПЛОЩАДКА СТОЙКА АДМИНИСТРАТОРА СПиР (FRONT-OFFICE))					НА 1 РАБОЧЕЕ МЕСТО (10 УЧАСТНИКОВ)	
Оборудование, инструменты и мебель						
№	Наименование	Технические характеристики	Комментарий	Ед. измерения	Кол-во	Требование наличия позиции в КОД 2019
1	Ноутбук	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft Office или аналог	Характеристики рекомендованные, фактические характеристики могут отличаться	шт.	1	да
2	Манипулятор типа мышь	На усмотрение организатора		шт.	1	да
3	Автоматическая система управления гостиницей	Opera, Fidelio или аналог.	При наличии специализированного ПО в ПЦДЭ необходимо предоставить доступ к ПО не менее, чем за 1 месяц до экзамена всем участникам, если они не владеют данным ПО. При отсутствии специализированного ПО использовать файла "Отель.База для редактирования"	шт.	1	да
4	МФУ	печать, копирование, сканирование (РЕСУРС НЕ МЕНЕЕ 20000 СТР./МЕС.)		шт.	1	да
5	Энкодер для магнитных карт	На усмотрение организатора	возможна имитация или использование неработающего устройства	шт.	1	да
6	Терминал для платежных карт	На усмотрение организатора	возможна имитация или использование неработающего устройства	шт.	1	да
7	Телефон	На усмотрение организатора		шт.	1	да
8	Набор первой медицинской помощи	На усмотрение организатора		шт.	1	да



9	ЖК панель	не менее 42", интерфейс HDMI	возможна замена дублирующим монитором, расположенным на столе экспертов	шт.	1	да
10	Мобильная стойка под жк панель	Соответствие по типу крепления и нагрузке с выбранной ЖК панелью; регулируемая по высоте	позиция не актуальна при наличии дублирующего монитора на столе экспертов	шт.	1	да
11	Кабель для подключения дублирующего монитора или ЖК-панели	не менее 5 м.		шт.	1	да
12	Мини-сейф	На усмотрение организатора		шт.	1	да
13	Устройство для эмитации телефонного звонка	На усмотрение организатора		шт.	1	да
14	Таймер	На усмотрение организатора		шт.	1	да
15	Ключи-карты для электронных замков	На усмотрение организатора		шт.	5	да
16	Ножницы канцелярские	На усмотрение организатора		шт.	1	да
17	Степлер	На усмотрение организатора		шт.	1	да
18	Держатель для ручки с ручкой	На усмотрение организатора	для гостя отеля	шт.	1	да
19	Органайзер для канцелии	На усмотрение организатора		шт.	1	нет
20	Лотки для бумаг	не менее 5 отделений		шт.	1	да
21	Пилот, 6 розеток 5 м.	На усмотрение организатора		шт.	2	да
22	Стойка администратора	(ШхГхВ) 2200х600х1200 (высота рабочего стола стойки 950)	наличие полок, ящиков.	шт.	1	да
23	Шкаф стеллаж для документов полузакрытый	(ШхГхВ) 802х432х1975 мм	Характеристики рекомендованные, фактические характеристики могут отличаться	шт.	1	да
24	Кресло для гостиной	На усмотрение организатора		шт.	1	да
25	Стол журнальный	На усмотрение организатора		шт.	1	да
26	Стул офисный	На усмотрение организатора	для актеров, задействованных на площадке (по количеству актеров)	шт.	4	да
<b>НА 1-ГО УЧАСТНИКА/КОМАНДУ (ПЛОЩАДКА ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ЗАДАНИЙ (BACK-OFFICE))</b>					<b>НА 5 РАБОЧИХ МЕСТ (10 УЧАСТНИКОВ)</b>	
<b>Оборудование, инструменты и мебель</b>						
№	Наименование	Технические характеристики	Комментарий	Ед. измерения	Кол-во	Требование наличия позиции в КОД 2019
1	Ноутбук	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows, Microsoft Office или аналог	Характеристики рекомендованные, фактические характеристики могут отличаться	шт.	5	да
2	Манипулятор типа мышь	На усмотрение организатора		шт.	5	да



3	Стол письменный	800*600*750 мм. ЛДСП	Характеристики рекомендованные, фактические характеристики могут отличаться	шт.	5	да
4	Офисный стул	Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80	Характеристики рекомендованные, фактические характеристики могут отличаться	шт.	5	да
5	Флэш-накопитель	не менее 500 Мб.		шт.	1	да

**НА 1-ГО ЭКСПЕРТА (ПЛОЩАДКА FRONT-OFFICE)**

**НА ВСЕХ ЭКСПЕРТОВ**

**Оборудование, инструменты и мебель**

№ п/п	Наименование	Технические характеристики	Комментарий	Ед. измерения	Кол-во	Требование наличия позиции в КОД 2019
1	Стол письменный	(800*600*750 мм. ЛДСП).	Характеристики рекомендованные, фактические характеристики могут отличаться	шт.	1	да
2	Офисный стул	(Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80)	Характеристики рекомендованные, фактические характеристики могут отличаться	шт.	1	да
3	Блокнот перекидной	На усмотрение организатора		шт.	1	да
4	Шариковая ручка	На усмотрение организатора		шт.	1	да

**ОБЩАЯ ИНФРАСТРУКТУРА ПЛОЩАДКИ**

**НА ВСЕХ УЧАСТНИКОВ  
И ЭКСПЕРТОВ**

**Оборудование, мебель, канцелярия и т.п.**

№	Наименование	Технические характеристики	Комментарий	Ед. измерения	Кол-во	Требование наличия позиции в КОД 2019
1	Бумага для орг. техники (формат А4)	уп. -500л.		шт.	7	да
2	Стикеры	Блок 100 листов		шт.	1	да
3	Блок для записей	90x90x90 мм белый		шт.	1	да
4	Файлы	1 упаковка - 100 шт		шт.	1	да
5	Коробка скрепок	На усмотрение организатора		шт.	1	да
6	Карандаш (механический)	На усмотрение организатора		шт.	20	да
7	Ластик	На усмотрение организатора		шт.	3	да
8	Ручка шариковая	На усмотрение организатора		шт.	15	да
9	Конверт	110*220		шт.	20	да
10	Скобы для степлера	уп. - 1000 шт.		шт.	2	да



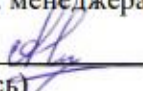
КОМНАТА УЧАСТНИКОВ 1, 2						НА ВСЕХ УЧАСТНИКОВ
Оборудование, мебель, канцелярия и т.п.						
№	Наименование	Технические характеристики	Комментарий	Ед. измерения	Кол-во	Требование наличия позиции в КОД 2019
1	Стол переговорный модульный	На усмотрение организатора	1 модуль на одного участника/другие столы, для размещения необходимого количества участников	шт.	20	да
2	Офисный стул	(Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80)	Характеристики рекомендованные, фактические характеристики могут отличаться	шт.	20	да
3	Зеркало	В полный рост напольное/настенное	Оценивается внешний вид участника	шт.	2	нет
КОМНАТА ЭКСПЕРТОВ						НА ВСЕХ ЭКСПЕРТОВ
Оборудование, мебель, канцелярия и т.п.						
№	Наименование	Технические характеристики инструмента	Комментарий	Ед. измерения	Кол-во	Требование наличия позиции в КОД 2019
1	Стол переговорный модульный	На усмотрение организатора	1 модуль на одного эксперта/другие столы, для размещения необходимого количества экспертов	шт.	4	да
2	Офисный стул	(Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80)	Характеристики рекомендованные, фактические характеристики могут отличаться	шт.	4	да
3	Вешалка	На усмотрение организатора	При наличии гардероба является обязательной позицией	шт.	4	да
КОМНАТА ГЛАВНОГО ЭКСПЕРТА (МОЖЕТ БЫТЬ СОВМЕЩЕНА С КОМНАТОЙ ЭКСПЕРТОВ)						НА ВСЕХ ЭКСПЕРТОВ
Оборудование, мебель, канцелярия и т.п.						
№	Наименование	Технические характеристики	Комментарий	Ед. измерения	Кол-во	Требование наличия позиции в КОД 2019
1	Стеллаж	(ШхГхВ) 2000x500x2000 металлический, 5 полок	для хранения ведомостей оценки, может быть использована другая мебель	шт.	1	да
2	Ноутбук	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft Office или аналог	Характеристики рекомендованные, фактические характеристики могут отличаться	шт.	1	да



3	МФУ	Печать, копирование, сканирование (РЕСУРС НЕ МЕНЕЕ 20000 СТР./МЕС.)		шт.	1	да
4	Степлер	На усмотрение организатора		шт.	1	да
5	Ножницы	На усмотрение организатора		шт.	1	да
6	Пилот, 5 розеток не менее 3 м.	На усмотрение организатора		шт.	1	да
7	запасной картридж для МФУ	Не менее 2500 стр. на 10 участников		шт.	1	да
8	Офисный стол	На усмотрение организатора		шт.	1	да
9	Кресло офисное	На усмотрение организатора		шт.	1	да
<b>КОМНАТА АКТЕРОВ</b>						
Оборудование, мебель, канцелярия и т.п.						
№	Наименование	Технические характеристики	Комментарий	Ед. измерения	Кол-во	Требование наличия позиции в КОД 2019
1	Стол переговорный модульный	На усмотрение организатора	при вместительности 1 модуля 1 чел. Возможна замена письменными столами в	шт.	5	да
2	Вешалка	Штанга на колесах, с крючками (12 крючков)	При наличии гардероба в данной позиции нет необходимости	шт.	1	да
3	Офисный стул	(Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80)		шт.	5	да



**Утверждаю**  
**Яковец А.А.**  
(Ф.И.О. менеджера компетенции)

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)



## Инструкция по технике безопасности и охране труда «Администрирование отеля»



**Комплект документов по охране труда компетенции «Администрирование отеля»**

**Оглавление**

Программа инструктажа по охране труда и технике безопасности .....	3
Инструкция по охране труда для участников .....	4
1. Общие требования охраны труда .....	4
2. Требования охраны труда перед началом работы .....	6
3. Требования охраны труда во время работы .....	8
4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях .....	10
5. Требование охраны труда по окончании работ .....	10
Инструкция по охране труда для экспертов .....	11
1. Общие требования охраны труда .....	11
2. Требования охраны труда перед началом работы .....	12
3. Требования охраны труда во время работы .....	13
4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях .....	15
5. Требование охраны труда по окончании работ .....	16





### Программа инструктажа по охране труда и технике безопасности

1. Общие сведения о месте проведения конкурса, расположение компетенции, время трансфера до места проживания, расположение транспорта для площадки, особенности питания участников и экспертов, месторасположение санитарно-бытовых помещений, питьевой воды, медицинского пункта, аптечки первой помощи, средств первичного пожаротушения.
2. Время начала и окончания проведения конкурсных заданий, нахождение посторонних лиц на площадке.
3. Контроль требований охраны труда участниками и экспертами. Штрафные баллы за нарушений требований охраны труда.
4. Вредные и опасные факторы во время выполнения конкурсных заданий и нахождения на территории проведения конкурса.
5. Общие обязанности участника и экспертов по охране труда, общие правила поведения во время выполнения конкурсных 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

#### Для участников до 14 лет

1.1. К участию в конкурсе, под непосредственным руководством Экспертов или совместно с Экспертом, Компетенции «Администрирование отеля» по стандартам «WorldSkills» допускаются участники в возрасте до 14 лет:

- 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 конкурсных заданий по состоянию здоровья.

#### Для участников от 14 до 18 лет

1.1. К участию в конкурсе, под непосредственным руководством Экспертов Компетенции «Администрирование отеля» по стандартам «WorldSkills» допускаются участники в возрасте от 14 до 18 лет:

- 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 конкурсных заданий по состоянию здоровья.

#### Для участников старше 18 лет

1.1. К самостоятельному выполнению конкурсных заданий в Компетенции «Администрирование отеля» по стандартам «WorldSkills» допускаются участники не моложе 18 лет

- 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 конкурсных заданий по состоянию здоровья.



1.2. В процессе выполнения конкурсных заданий и нахождения на территории и в помещениях места проведения конкурса, 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 конкурсного задания;

1.3. Участник для выполнения конкурсного задания использует инструмент:

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

1.4. Участник для выполнения конкурсного задания использует оборудование:

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

1.5. При выполнении конкурсного 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



- EC 01 Аптечка первой медицинской помощи



- P 01 Запрещается курить



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, Лидер команды и Эксперт. Главный эксперт принимает решение о назначении дополнительного времени для участия. В случае отстранения участника от дальнейшего участия в Чемпионате 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 аналогично апелляции.

## **2. Требования охраны труда перед началом работы**

Перед началом работы участники должны выполнить следующее:

2.1. В день С-1, 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 Техническим описанием компетенции.

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

#### 2.2. Подготовить рабочее место:

- Проветрить, при необходимости, помещение с персональным компьютером и другой оргтехникой
- Внимательно изучить содержание и порядок проведения практического конкурсного 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:

Наименование инструмента или оборудования	Правила подготовки к выполнению конкурсного задания
Моноблок	Включить, проверить стабильность и четкость изображения на экранах. Экран видеомонитора должен находиться от глаз пользователя во время работы, на расстоянии 600-700мм - клавиатура размещается за 20-30 сантиметров от края стола, - стул стоит таким образом, чтобы спина лишь немного упиралась в его спинку. Высота сидения позволяет держать ровную осанку, - нужно убедиться в том, что в зоне досягаемости отсутствуют оголенные провода и различные шнуры,
МФУ лазерное	Включить, проверить наличие бумаги Провести визуальный осмотр копировально-множительной техники, убедиться в отсутствии на них посторонних предметов
Детектор банкнот	Включить, проверить

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



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

2.5. Ежедневно, перед началом выполнения конкурсного 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 конкурсного задания при обнаружении неисправности инструмента или оборудования. О замеченных недостатках и неисправностях немедленно сообщить Эксперту и до устранения неполадок к конкурсному заданию не приступать.

### 3. Требования охраны труда во время работы

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

Наименование инструмента/оборудования	Требования безопасности
Моноблок	<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> </ul>

Наименование инструмента/оборудования	Требования безопасности
	- при ощущении даже незначительного запаха гари, нужно как можно быстрее выключить ПК из сети и обратиться к ответственному за обслуживание компьютерной техники,
МФУ лазерное	- При появлении неисправности в работе копировально-множительного аппарата, искрении, запаха гари, нарушении изоляции проводов прекратить работу, выключить питание и сообщить об аварийной ситуации Техническому эксперту или Главному эксперту (заместителю Главного эксперта)  - При выполнении работ с использованием копировально-множительной техники необходимо соблюдать правила эксплуатации копировально-множительного аппарата, не допускать попадания на него влаги,  -запрещается переключать разъемы интерфейсных кабелей периферийных устройств при включенном питании,  - вынимать застрявшие листы можно только после отключения устройства из сети.
Детектор банкнот	- не допускайте попадания влаги, металлических предметов внутрь,  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)

### 3.2. При выполнении конкурсных 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 конкурсные задания только исправным инструментом;

3.3. При неисправности инструмента и оборудования – прекратить выполнение конкурсного 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 конкурсного 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 конкурсной 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, облить 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 конкурсных заданий неполадках и неисправностях оборудования и инструмента, и других факторах, влияющих на безопасность выполнения конкурсного 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 конкурсных 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 конкурсного 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 конкурсного 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



- EC 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 день С-1, 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 Техническим описанием компетенции.

2.2. Ежедневно, перед началом выполнения конкурсного задания участниками конкурса, 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 конкурсной 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 конкурсных 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 конкурсного 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 конкурсного 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 конкурсным 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 конкурсного задания участниками Эксперту:

- передвигаться по конкурсной 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 конкурсной 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, перекутываясь, сбить пламя; необходимо накрыть горящую одежду куском плотной ткани, облить 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 конкурсной 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 работ***

После окончания конкурсного 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 конкурсных заданий неполадках и неисправностях оборудования, и других факторах, влияющих на безопасность труда.