

Менеджер компетенции:



Яковец А.А.



# ТЕХНИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ Администрирование отеля

Организация Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (далее WSR) в соответствии с уставом организации и правилами проведения конкурсов установила нижеизложенные необходимые требования владения этим профессиональным навыком для участия в соревнованиях по компетенции.

**Техническое описание включает в себя следующие разделы:**

1. ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ .....	3
1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА.....	4
1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	4
2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS).....	5
2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS) .....	5
3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ .....	111
3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	111
4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ .....	122
4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ.....	122
4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.....	133
4.3. СУБКРИТЕРИИ .....	144
4.4. АСПЕКТЫ .....	144
4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА).....	155
4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА .....	155
4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК.....	166
4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ.....	166
4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ .....	188
5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ .....	200
5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....	200
5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ .....	200
5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	200
5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	211
5.5. УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ.....	233
5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ .....	233
6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ .....	233
6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ .....	233
6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА .....	244

6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ .....	244
6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ.....	244
7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ .....	244
7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ .....	244
7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ .....	244
8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ .....	255
8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ .....	255
8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX).....	255
8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ.....	266
8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ.....	266
9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНЫХ ГРУПП ЮНИОРОВ .....	266
9.1. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ.....	26
9.2. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 12-14 ЛЕТ.....	27
9.3. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 10-12 ЛЕТ.....	28

Copyright © 2017 СОЮЗ «ВОРЛДСКИЛЛС РОССИЯ»

Все права защищены

Любое воспроизведение, переработка, копирование, распространение текстовой информации или графических изображений в любом другом документе, в том числе электронном, на сайте или их размещение для последующего воспроизведения, или распространения запрещено правообладателем и может быть осуществлено только с его письменного согласия

## 1. ВВЕДЕНИЕ

### 1.1. НАЗВАНИЕ И ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1.1 Название профессиональной компетенции:

Администрирование отеля

1.1.2 Описание профессиональной компетенции.

По данным Всемирной Организации Туризма, Европа является мировым лидером по числу гостей (620 млн. чел.).

Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта являются решающими факторами для быстрого роста индустрии туризма и командировок. Путешествие и туризм играют важную роль в социальном и экономическом росте в Европе. Неотъемлемой частью в этой отрасли являются гостиницы разных типов и размеров, обеспечивающие проживание, а также связанные с ним услуги для гостей со всего мира. Отели могут быть частью международных гостиничных сетей, которые продают свои услуги для частых или постоянных гостей. В качестве альтернативы они могут отличаться по характеристикам в зависимости от местности, истории, архитектуры и целевой аудитории. Качество и цена обычно сопоставимы, при бронировании отеля гость опирается на международную систему звезд, которая отображает соответствие цены и местоположения.

Ключевой ролью при создании любого отеля является роль портье. Находясь в зоне отдела приема и размещения гостей гость отеля получает первое впечатление о гостинице, а также свой первый опыт пребывания в гостинице. В этом месте устанавливается первоначальный контакт с персоналом отеля. Качество, этикет и быстрота обслуживания могут сильно повлиять, на то, какое отношение сложится у гостя к гостинице во время его пребывания, положительное или отрицательное. В свою очередь, это влияет на репутацию отеля и продолжение его работы.

Администратор отеля в основном работает на фронт-офисе самого же отеля. Администратору отеля необходимо постоянно применять широкий диапазон навыков. В этот диапазон входит знание местной и общей туристической информации, хороший разговорный и письменный уровень английского языка, знание компьютерных программ, хорошие манеры и поведение, а также наличие отличных коммуникативных и социальных навыков, умение разрешать проблемы, компетентность в работе с цифрами и денежными средствами, навык обработки и применения процедур бронирования, приема и выписки гостей из отеля. Если Администратор обладает этими навыками и использует их в верном направлении, то границы продвижения и мобильность являются широкими. Это по-настоящему международная профессия в открытом потоке сектора обслуживания.

## **1.2. ВАЖНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОКУМЕНТА**

Документ содержит информацию о стандартах, которые предъявляются участникам для возможности участия в соревнованиях, а также принципы, методы и процедуры, которые регулируют соревнования. При этом WSR признаёт авторское право WorldSkills International (WSI). WSR также признаёт права интеллектуальной собственности WSI в отношении принципов, методов и процедур оценки.

Каждый эксперт и участник должен знать и понимать данное Техническое описание.

## **1.3. АССОЦИИРОВАННЫЕ ДОКУМЕНТЫ**

Поскольку данное Техническое описание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

- WSR, Регламент проведения чемпионата;
- WSR, онлайн-ресурсы, указанные в данном документе.

- WSR, политика и нормативные положения
- Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции

## 2. СПЕЦИФИКАЦИЯ СТАНДАРТА WORLDSKILLS (WSSS)

### 2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПЕЦИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS (WSSS)

WSSS определяет знание, понимание и конкретные компетенции, которые лежат в основе лучших международных практик технического и профессионального уровня выполнения работы. Она должна отражать коллективное общее понимание того, что соответствующая рабочая специальность или профессия представляет для промышленности и бизнеса.

Целью соревнования по компетенции является демонстрация лучших международных практик, как описано в WSSS и в той степени, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, WSSS является руководством по необходимому обучению и подготовке для соревнований по компетенции.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения практической работы. Отдельных теоретических тестов на знание и понимание не предусмотрено.

WSSS разделена на четкие разделы с номерами и заголовками.

Каждому разделу назначен процент относительной важности в рамках WSSS. Сумма всех процентов относительной важности составляет 100.

В схеме выставления оценок и конкурсном задании оцениваются только те компетенции, которые изложены в WSSS. Они должны отражать WSSS настолько всесторонне, насколько допускают ограничения соревнования по компетенции.

Схема выставления оценок и конкурсное задание будут отражать распределение оценок в рамках WSSS в максимально возможной степени.

Допускаются колебания в пределах 5% при условии, что они не исказят весовые коэффициенты, заданные условиями WSSS.

Раздел		Важность (%)
<b>1</b>	<b>Организация работы и самоуправление</b>	<b>5</b>
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <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:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Правила проживания в отеле;</li> <li>○ Техника безопасности и охраны труда;</li> <li>○ Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.</li> </ul> </li> <li>• организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;</li> <li>• документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);</li> <li>• технологический цикл обслуживания гостей;</li> <li>• особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;</li> <li>• правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).</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>• оказывать первую доврачебную медицинскую помощь;</li> <li>• отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;</li> <li>• эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;</li> <li>• контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;</li> <li>• работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;</li> <li>• соблюдать политику конфиденциальности;</li> <li>• соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;</li> <li>• использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.</li> </ul>	
<b>2</b>	<b>Забота о госте и навыки межличностного общения</b>	<b>15</b>
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;</li> <li>• особенности межкультурной коммуникации с гостями;</li> <li>• этику общения;</li> <li>• способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;</li> <li>• стандарты внешнего вида сотрудников отеля.</li> </ul>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;</li> <li>• предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;</li> <li>• предоставлять туристическую информацию;</li> <li>• поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;</li> <li>• корректно обрабатывать получаемую информацию;</li> <li>• поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;</li> <li>• применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;</li> <li>• сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>• эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;</li> <li>• своевременно реагировать на специальные запросы.</li> </ul>	
<b>3</b>	<b>Процедура бронирования</b>	<b>15</b>
	<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>• каналы прямых и непрямых продаж;</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• технологию работы с автоматизированными системами управления;</li> <li>• тарифную политику;</li> <li>• виды бронирования;</li> <li>• способы гарантирования и аннулирования бронирования;</li> <li>• основные финансовые показатели деятельности отеля;</li> <li>• политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами.</li> </ul>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• осуществлять различные виды бронирования;</li> <li>• использовать различные способы бронирования номерного фонда;</li> <li>• осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;</li> <li>• работать с комментариями к бронированию;</li> <li>• использовать программное обеспечение для совершения бронирования.</li> </ul>	
<b>4</b>	<b>Заселение</b>	<b>20</b>
	<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>• особенности работы с профайлом гостя;</li> <li>• процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;</li> <li>• технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ);</li> <li>• алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.</li> </ul>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• проводить процедуру идентификации личности гостя;</li> <li>• хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;</li> <li>• предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;</li> <li>• регистрировать запросы гостей;</li> <li>• подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>предлагать помощь сотрудников отеля относительно доставки багажа в номер.</li> </ul>	
<b>5</b>	<b>Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле</b>	<b>5</b>
	<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>статистику загруженности номерного фонда;</li> <li>механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;</li> <li>процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;</li> <li>важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;</li> <li>алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;</li> <li>особенности работы с банковскими картами.</li> </ul>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>эффективно использовать компьютер, стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;</li> <li>вести счет вручную для денежных средств;</li> <li>проводить процедуры передачи смены;</li> <li>принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.</li> </ul>	
<b>6</b>	<b>Продажи услуг</b>	<b>10</b>
	<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>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> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• продвигать услуги отеля или группы отелей.</li> </ul>	
<b>7</b>	<b>Управление жалобами</b>	<b>15</b>
	<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> <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>	
<b>8</b>	<b>Процедура выселения</b>	<b>15</b>
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• время выезда;</li> <li>• процедуры выставления счетов при выезде гостя;</li> <li>• различные типы оплаты;</li> <li>• прием и хранение денежных средств;</li> <li>• работу с дебетовыми и кредитными картами;</li> <li>• процедуры расчетов с корпоративными компаниями;</li> <li>• порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем;</li> <li>• учёт любых возмещений ущерба;</li> <li>• документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;</li> <li>• ускоренная регистрация при процедуре отъезда;</li> <li>• процедуры и политика позднего выезда;</li> <li>• как управлять регистрацией отъезда для больших групп.</li> </ul>	

	Специалист должен уметь: <ul style="list-style-type: none"> <li>• регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;</li> <li>• управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;</li> <li>• управлять выездом для больших групп;</li> <li>• получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями;</li> <li>• формировать счет авансовых депозитов, полученных от отеля.</li> </ul>	
<b>Всего</b>		<b>100</b>

## 3. ОЦЕНОЧНАЯ СТРАТЕГИЯ И ТЕХНИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ

### 3.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Стратегия устанавливает принципы и методы, которым должны соответствовать оценка и начисление баллов WSR.

Экспертная оценка лежит в основе соревнований WSR. По этой причине она является предметом постоянного профессионального совершенствования и тщательного исследования. Накопленный опыт в оценке будет определять будущее использование и направление развития основных инструментов оценки, применяемых на соревнованиях WSR: схема выставления оценки, конкурсное задание и информационная система чемпионата (CIS).

Оценка на соревнованиях WSR попадает в одну из двух категорий: измерение и судейское решение. Для обеих категорий оценки использование точных эталонов для сравнения, по которым оценивается каждый аспект, является существенным для гарантии качества.

Схема выставления оценки должна соответствовать процентным показателям в WSSS. Конкурсное задание является средством оценки для соревнования по компетенции, и оно также должно соответствовать WSSS. Информационная система чемпионата (CIS) обеспечивает своевременную и

точную запись оценок, что способствует надлежащей организации соревнований.

Схема выставления оценки в общих чертах является определяющим фактором для процесса разработки Конкурсного задания. В процессе дальнейшей разработки Схема выставления оценки и Конкурсное задание будут разрабатываться и развиваться посредством итеративного процесса для того, чтобы совместно оптимизировать взаимосвязи в рамках WSSS и Стратегии оценки. Они представляются на утверждение Менеджеру компетенции вместе, чтобы демонстрировать их качество и соответствие WSSS.

## 4. СХЕМА ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНКИ

### 4.1. ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ

В данном разделе описывается роль и место Схемы выставления оценки, процесс выставления экспертом оценки конкурсанту за выполнение конкурсного задания, а также процедуры и требования к выставлению оценки.

Схема выставления оценки является основным инструментом соревнований WSR, определяя соответствие оценки Конкурсного задания и WSSS. Она предназначена для распределения баллов по каждому оцениваемому аспекту, который может относиться только к одному модулю WSSS.

Отражая весовые коэффициенты, указанные в WSSS Схема выставления оценок устанавливает параметры разработки Конкурсного задания. В зависимости от природы навыка и требований к его оцениванию может быть полезно изначально разработать Схему выставления оценок более детально, чтобы она послужила руководством к разработке Конкурсного задания. В другом случае разработка Конкурсного задания должна основываться на обобщённой Схеме выставления оценки. Дальнейшая разработка Конкурсного задания сопровождается разработкой аспектов оценки.

В разделе 2.1 указан максимально допустимый процент отклонения, Схемы выставления оценки Конкурсного задания от долевых соотношений, приведенных в Спецификации стандартов.

Схема выставления оценки и Конкурсное задание могут разрабатываться одним человеком, группой экспертов или сторонним разработчиком. Подробная и окончательная Схема выставления оценки и Конкурсное задание, должны быть утверждены Менеджером компетенции.

Кроме того, всем экспертам предлагается представлять свои предложения по разработке Схем выставления оценки и Конкурсных заданий на форум экспертов для дальнейшего их рассмотрения Менеджером компетенции.

Во всех случаях полная и утвержденная Менеджером компетенции Схема выставления оценки должна быть введена в информационную систему соревнований (CIS) не менее чем за два дня до начала соревнований, с использованием стандартной электронной таблицы CIS или других согласованных способов. Главный эксперт является ответственным за данный процесс.

## **4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

Основные заголовки Схемы выставления оценки являются критериями оценки. В некоторых соревнованиях по компетенции критерии оценки могут совпадать с заголовками разделов в WSSS; в других они могут полностью отличаться. Как правило, бывает от пяти до девяти критериев оценки, при этом количество критериев оценки должно быть не менее трёх. Независимо от того, совпадают ли они с заголовками, Схема выставления оценки должна отражать долевые соотношения, указанные в WSSS.

Критерии оценки создаются лицом (группой лиц), разрабатывающим Схему выставления оценки, которое может по своему усмотрению определять критерии, которые оно сочтет наиболее подходящими для оценки выполнения Конкурсного задания.

Сводная ведомость оценок, генерируемая CIS, включает перечень критериев оценки.

Количество баллов, назначаемых по каждому критерию, рассчитывается CIS. Это будет общая сумма баллов, присужденных по каждому аспекту в рамках данного критерия оценки.

### 4.3. СУБКРИТЕРИИ

Каждый критерий оценки разделяется на один или более субкритериев. Каждый субкритерий становится заголовком Схемы выставления оценок.

В каждой ведомости оценок (субкритериев) указан конкретный день, в который она будет заполняться.

Каждая ведомость оценок (субкритериев) содержит оцениваемые аспекты, подлежащие оценке. Для каждого вида оценки имеется специальная ведомость оценок.

### 4.4. АСПЕКТЫ

Каждый аспект подробно описывает один из оцениваемых показателей, а также возможные оценки или инструкции по выставлению оценок.

В ведомости оценок подробно перечисляется каждый аспект, по которому выставляется отметка, вместе с назначенным для его оценки количеством баллов.

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции в WSSS. Она будет отображаться в таблице распределения баллов CIS, в следующем формате:

Критерий										Итого баллов за раздел WSSS	БАЛЛЫ СЕРТИФИКАЦИИ СТАНДАРТОВ WORLDSKILLS НА КАЖДЫЙ РАЗДЕЛ	ВЕЛИЧИНА ОТКЛОНЕНИЯ	
Разделы Спецификации стандарта WS (WSSS)		A	B	C	D	E	F	G	H				
	1	10									10	10	0
	2				4					1	5	5	0

	3		13							13	13	0
	4			6						6	6	0
	5		7		5	15	15			42	42	0
	6		5						9	14	14	0
	7							10		10	10	0
Итого баллов за критерий		10	25	10	5	15	15	10	10	100	100	0

#### 4.5. МНЕНИЕ СУДЕЙ (СУДЕЙСКАЯ ОЦЕНКА)

При принятии решения используется шкала 0–3. Для четкого и последовательного применения шкалы судейское решение должно приниматься с учетом:

- эталонов для сравнения (критериев) для подробного руководства по каждому аспекту
- шкалы 0–3, где:
  - 0: исполнение не соответствует отраслевому стандарту;
  - 1: исполнение соответствует отраслевому стандарту;
  - 2: исполнение соответствует отраслевому стандарту и в некоторых отношениях превосходит его;
  - 3: исполнение полностью превосходит отраслевой стандарт и оценивается как отличное

Каждый аспект оценивают три эксперта, каждый эксперт должен произвести оценку, после чего происходит сравнение выставленных оценок. В случае расхождения оценок экспертов более чем на 1 балл, экспертам необходимо вынести оценку данного аспекта на обсуждение и устранить расхождение.

#### 4.6. ИЗМЕРИМАЯ ОЦЕНКА

Оценка каждого аспекта осуществляется тремя экспертами. Если не указано иное, будет присуждена только максимальная оценка или ноль баллов.



Если в рамках какого-либо аспекта возможно присуждение оценок ниже максимальной, это описывается в Схеме оценки с указанием измеримых параметров.

#### 4.7. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗМЕРИМЫХ И СУДЕЙСКИХ ОЦЕНОК

Окончательное понимание по измеримым и судейским оценкам будет доступно, когда утверждена Схема оценки и Конкурсное задание. Приведенная таблица содержит приблизительную информацию и служит для разработки Оценочной схемы и Конкурсного задания.

Критерий		Баллы		
		Мнение судей	Измеримая	Всего
A	<b>Модуль 1</b>	<b>7.1</b>	<b>17.3</b>	<b>24.4</b>
B	<b>Модуль 2</b>	<b>6.1</b>	<b>15.4</b>	<b>21.5</b>
C	<b>Модуль 3</b>	<b>4.8</b>	<b>9.2</b>	<b>14.0</b>
D	<b>Модуль 4</b>	<b>5.8</b>	<b>15.1</b>	<b>20.9</b>
E	<b>Модуль 5</b>	<b>4.7</b>	<b>7.5</b>	<b>12.2</b>
F	<b>Модуль 6</b>	<b>3.0</b>	<b>4.0</b>	<b>7.0</b>
<b>Всего</b>				<b>100</b>

#### 4.8. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на приведенных ниже критериях. Поскольку каждый модуль состоит из заданий, которые можно оценить по подобной схеме, ниже будут приведены примеры со схемой оценки. При оценке разговорных модулей помимо измеримых параметров необходимо обращать внимание на мимику, жесты, интонацию; этикет, грамотность устной речи, доброжелательность. Важно учитывать контекст ситуации, характер, статус, манеру общения гостя.

При оценке письменных заданий необходимо рассматривать грамотность письменной речи; структурированность, последовательность изложения и логичность текста; соответствие текста правилам деловой переписки, а также полноту информации, отраженной конкурсантом, исходя из условий задания.

Для оценки знания иностранного языка всех разговорных модулей используется методика судейской оценки.

**Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.**  
Участнику необходимо ответить на телефонные звонки. Нужно использовать стандартные фразы в определенной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем. Кроме того, необходимо осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу, а также заселить гостя согласно стандартным процедурам, соблюдая требования к ведению документации.

### **Деловая переписка.**

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

### **Помощь гостям во время их пребывания.**

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

### **Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле.**

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

### **Туристическая информация.**

Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, ориентироваться в учреждениях общепита города, быть в состоянии предоставить информацию об истории данной местности, уметь пользоваться картой города.

### **Разработка VIP-тура.**

Участник должен знать: достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, рестораны города, информацию об исторических местах, уметь разработать развлекательную программу, учитывая возраст, интересы, время, которым располагает гость. Расчет экономических показателей не требуется.

### **Кассовые операции.**

Участник должен знать и понимать: алгоритмы выполнения стандартных кассовых операций – передача смены коллеге, порядок расчета гостей и предоставления документации финансовой отчетности.

### **Процедура выселения гостей.**

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

### **Распределение номерного фонда.**

Необходимо проводить точные расчеты при выполнении задания, оцениваются критерии деловой переписки.

### **Соответствие формы участника стандартам профессии**

В данном модуле оценивается соответствие внешнего вида профессии.

## **4.9. РЕГЛАМЕНТ ОЦЕНКИ**

Главный эксперт и Заместитель Главного эксперта обсуждают и распределяют Экспертов по группам (состав группы не менее трех человек) для выставления оценок с помощью слепого жребия, при проведении жеребьевки для конкурсантов. Порядковый номер конкурсанта соответствует номеру эксперта. Каждая группа должна включать в себя как минимум одного опытного эксперта. Эксперт не оценивает участника из своей организации.

Примерные схемы распределения конкурсантов и экспертов на площадке описаны ниже.

Площадка, дата, время	C1 FO 10:00- 13:00	C1 FO 14:00- 17:00	C1 BO 10:00- 13:00	C2 FO 10:00- 13:00	C2 FO 14:00- 17:00	C2 BO 10:00- 13:00	C3 FO 10:00- 13:00	C3 FO 14:00- 17:00	сумма критериев М и J, которые оценивает эксперт
№ участника, эксперта									
1	J (4)		M		M	O	M	J (7)	32,6
2	J (5)		M		M		M	J (8)	32,6
3	J (6)		M		M	O	M	J (9)	32,6
4	M	J (7)	J (1)	M	J (1)	M			33,8
5	M	J (8)	J (2)	M	J (2)	M			33,8
6	M	J (9)	J (3)	M	J (3)	M			33,8
7		M	O	J (4)		J (4)	J (1)	M	33,6
8		M	O	J (5)		J (5)	J (2)	M	33,6
9		M		J (6)		J (6)	J (3)	M	33,6

C1-C3 – дни соревнований; FO – front-office (стойка администратора);  
 BO – back-office (площадка для выполнения письменных заданий)  
 M – measurement (измеримая оценка); J – judgment (судейская оценка);  
 O – observer (наблюдатель на площадке для выполнения письменных заданий).

\* В скобках указан номер эксперта, заменяющего роль данного эксперта во время выступления участника-компатриота (если подменяющий эксперт находится в команде Measurement, необходимо поменяться ведомостями на время выполнения задания участником-компатриотом, затем вернуться к своим обязанностям).

## 5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

### 5.1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Разделы 2, 3 и 4 регламентируют разработку Конкурсного задания. Рекомендации данного раздела дают дополнительные разъяснения по содержанию КЗ.

Продолжительность Конкурсного задания не должна быть менее 15 и более 22 часов.

Возрастной ценз участников для выполнения Конкурсного задания от 17 до 22 лет.

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов WSSS.

Конкурсное задание не должно выходить за пределы WSSS.

Оценка знаний участника должна проводиться исключительно через практическое выполнение Конкурсного задания.

При выполнении Конкурсного задания не оценивается знание правил и норм WSR.

### 5.2. СТРУКТУРА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

См. Конкурсное задание

### 5.3. ТРЕБОВАНИЯ К РАЗРАБОТКЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

#### 5.3.1. Общие требования:

Задания являются тайными.

В каждом модуле 50% заданий выполняется на английском языке. Если в модуле одно задание, то оно выполняется на английском языке. Для каждого задания придуманы контекст ситуации, характер гостя и манера общения.

Для разговорных модулей подбираются актеры, играющие роли гостей. Каждый актер обязан создавать одинаковые условия для каждого конкурсанта. Актеры могут доносить смысл задания до участников в помощь различными речевыми оборотами (не обязательно преподносить информацию каждому

участнику дословно). Организаторам чемпионата строго запрещено знакомить конкурсантов с контекстом заданий.

### **5.3.2. Содержание Конкурсного задания**

См. Конкурсное задание

### **5.3.3. Требования к конкурсной площадке:**

Подробное описание площадки см. в Инфраструктурном листе и Плане застройки

## **5.4. РАЗРАБОТКА КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ**

Конкурсное задание разрабатывается по образцам, представленным Менеджером компетенции на форуме WSR (<http://forum.worldskills.ru> ). Представленные образцы Конкурсного задания должны меняться один раз в год.

### **5.4.1. КТО РАЗРАБАТЫВАЕТ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ/МОДУЛИ**

Общим руководством и утверждением Конкурсного задания занимается Менеджер компетенции. К участию в разработке Конкурсного задания могут привлекаться:

- Сертифицированные эксперты WSR;
- Сторонние разработчики;
- Иные заинтересованные лица.

30% изменений в Конкурсное задание не вносятся.

### **5.4.2. КАК РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

Конкурсные задания к каждому чемпионату разрабатываются на основе единого Конкурсного задания, утверждённого Менеджером компетенции и размещённого на сайте WSR.

### **5.4.3. КОГДА РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

Конкурсное задание разрабатывается согласно представленному ниже графику, определяющему сроки подготовки документации для каждого вида чемпионатов.

Временные рамки	Локальный чемпионат	Отборочный чемпионат	Национальный чемпионат
Шаблон Конкурсного задания	Берётся в исходном виде с форума экспертов задание предыдущего Национального чемпионата	Берётся в исходном виде с форума экспертов задание предыдущего Национального чемпионата	Разрабатывается на основе предыдущего чемпионата с учётом всего опыта проведения соревнований по компетенции и отраслевых стандартов за 6 месяцев до чемпионата
Утверждение Главного эксперта чемпионата, ответственного за разработку КЗ	За 2 месяца до чемпионата	За 3 месяца до чемпионата	За 4 месяца до чемпионата
Публикация КЗ (если применимо)	За 1 месяц до чемпионата	За 1 месяц до чемпионата	За 1 месяц до чемпионата
Внесение и согласование с Менеджером компетенции 30% изменений в КЗ	В день С-2	В день С-2	В день С-2
Внесение предложений на Форум экспертов о модернизации КЗ, КО, ИЛ, ТО, ПЗ, ОТ	В день С+1	В день С+1	В день С+1

## **5.5 УТВЕРЖДЕНИЕ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ**

Главный эксперт и Менеджер компетенции принимают решение о выполнимости всех модулей и при необходимости должны доказать реальность его выполнения. Во внимание принимаются время и материалы.

Конкурсное задание может быть утверждено в любой удобной для Менеджера компетенции форме.

## **5.6. СВОЙСТВА МАТЕРИАЛА И ИНСТРУКЦИИ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ**

Если для выполнения задания участнику конкурса необходимо ознакомиться с инструкциями по применению какого-либо материала или с инструкциями производителя, он получает их заранее по решению Менеджера компетенции и Главного эксперта. При необходимости, во время ознакомления Технический эксперт организует демонстрацию на месте.

Материалы, выбираемые для модулей, которые предстоит построить участникам чемпионата (кроме тех случаев, когда материалы приносит с собой сам участник), должны принадлежать к тому типу материалов, который имеется у ряда производителей, и который имеется в свободной продаже в регионе проведения чемпионата.

## **6. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ И ОБЩЕНИЕ**

### **6.1 ДИСКУССИОННЫЙ ФОРУМ**

Все предконкурсные обсуждения проходят на особом форуме (<http://forum.worldskills.ru>). Решения по развитию компетенции должны приниматься только после предварительного обсуждения на форуме. Также на форуме должно происходить информирование о всех важных событиях в рамках компетенции. Модератором данного форума являются Международный эксперт и (или) Менеджер компетенции (или Эксперт, назначенный ими).



## **6.2. ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ ЧЕМПИОНАТА**

Информация для конкурсантов публикуется в соответствии с регламентом проводимого чемпионата. Информация может включать:

- Техническое описание;
- Конкурсные задания;
- Обобщённая ведомость оценки;
- Инфраструктурный лист;
- Инструкция по охране труда и технике безопасности;
- Дополнительная информация.

## **6.3. АРХИВ КОНКУРСНЫХ ЗАДАНИЙ**

Конкурсные задания доступны по адресу <http://forum.worldskills.ru>.

## **6.4. УПРАВЛЕНИЕ КОМПЕТЕНЦИЕЙ**

Общее управление компетенцией осуществляется Международным экспертом и Менеджером компетенции с возможным привлечением экспертного сообщества.

Управление компетенцией в рамках конкретного чемпионата осуществляется Главным экспертом по компетенции в соответствии с регламентом чемпионата.

# **7. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ**

## **7.1 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА И ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА ЧЕМПИОНАТЕ**

См. документацию по технике безопасности и охране труда предоставленные оргкомитетом чемпионата.

## **7.2 СПЕЦИФИЧНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА, ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ И ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ КОМПЕТЕНЦИИ**

Специфичные требования отсутствуют.

## 8. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ

### 8.1. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ

Инфраструктурный лист включает в себя всю инфраструктуру, оборудование и расходные материалы, которые необходимы для выполнения Конкурсного задания. Инфраструктурный лист обязан содержать пример данного оборудования и его чёткие и понятные характеристики в случае возможности приобретения аналогов.

При разработке Инфраструктурного листа для конкретного чемпионата необходимо руководствоваться Инфраструктурным листом, размещённым на форуме экспертов Менеджером компетенции. Все изменения в Инфраструктурном листе должны согласовываться с Менеджером компетенции в обязательном порядке.

На каждом конкурсе технический эксперт должен проводить учет элементов инфраструктуры. Список не должен включать элементы, которые попросили включить в него эксперты или конкурсанты, а также запрещенные элементы.

По итогам соревнования, в случае необходимости, Технический эксперт и Главный эксперт должны дать рекомендации Оргкомитету чемпионата и Менеджеру компетенции об изменениях в Инфраструктурном листе.

### 8.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ В ИНСТРУМЕНТАЛЬНОМ ЯЩИКЕ (ТУЛБОКС, TOOLBOX)

«Тулбокс» – список инструмента и расходных материалов, который должен (или имеет право) привезти с собой участник. Для компетенции Администрирование отеля тулбокс является нулевым, то есть не требуется.

Каждый участник должен быть правильно одет для работы на стойке СПиР:

Мужчины: темный костюм, рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень, носки темные, начищенные темные туфли, идентификационная

информация участника на груди. Короткие и чистые ногти, короткие волосы, побритый, чистый и аккуратный.

Женщины: темный костюм (брюки или юбка), рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди.

Ногти короткие и ухоженные, короткие волосы (до подбородка) или собранные в пучок, светлый макияж, серьги маленькие, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий, чистые и аккуратные. Все необходимые материалы и оборудование будут выданы организацией на конкурсе.

Участникам не нужно приносить ничего, кроме униформы.

### **8.3. МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ**

- сотовые телефоны во время выполнения задания;
- планшеты с соответствующей гарнитурой во время выполнения задания.

### **8.4. ПРЕДЛАГАЕМАЯ СХЕМА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ**

См. иллюстрацию раздел 5.3

## **9. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНЫХ ГРУПП ЮНИОРОВ**

Время на выполнения задания не должны превышать 4 часа в день.

При разработке Конкурсного задания и Схемы оценки необходимо учитывать специфику и ограничения применяемой техники безопасности и охраны труда для данной возрастной группы. Так же необходимо учитывать антропометрические, психофизиологические и психологические особенности данной возрастной группы. Тем самым Конкурсное задание и Схема оценки может затрагивать не все блоки и поля WSSS.

### **9.1. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 14-16 ЛЕТ**

Задания являются тайными.

В каждом модуле 50% заданий выполняется на английском языке. 30% изменений в задания не вносятся.

## **9.2. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 12-14 ЛЕТ**

Задания являются открытыми. 15% всех заданий выполняются на английском языке. В процессе подготовки к каждому соревнованию при внесении 30% изменений к Конкурсному заданию участвуют:

- Главный эксперт;
- Сертифицированный эксперт по компетенции (в случае присутствия на соревновании);
- Эксперты принимающие участия в оценке (при необходимости привлечения главным экспертом).

Внесенные 30 % изменения в Конкурсные задания в обязательном порядке согласуются с Менеджером компетенции. Выше обозначенные люди при внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию должны руководствоваться принципами объективности и беспристрастности. Изменения не должны влиять на сложность задания, не должны относиться к иным профессиональным областям, не описанным в WSSS, а также исключать любые блоки WSSS. Также

внесённые изменения должны быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.

### **9.3. ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ 10-12 ЛЕТ**

Задания являются открытыми. Все задания выполняются на русском языке. В процессе подготовки к каждому соревнованию при внесении 30% изменений к Конкурсному заданию участвуют:

- Главный эксперт;
- Сертифицированный эксперт по компетенции (в случае присутствия на соревновании);
- Эксперты принимающие участия в оценке (при необходимости привлечения главным экспертом).

Внесенные 30 % изменения в Конкурсные задания в обязательном порядке согласуются с Менеджером компетенции. Выше обозначенные люди при внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию должны руководствоваться принципами объективности и беспристрастности. Изменения не должны влиять на сложность задания, не должны относиться к иным профессиональным областям, не описанным в WSSS, а также исключать любые блоки WSSS. Также внесённые изменения должны быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.