



Обзор оценочных материалов демонстрационного экзамена по специальности 43.02.14 Гостиничное дело

КВАЛИФИКАЦИЯ:
СПЕЦИАЛИСТ ПО ГОСТЕПРИИМСТВУ

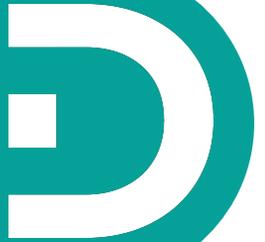
24.04.2024



ФГБОУ ДПО «ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»



Типовое задание демонстрационного экзамена



Модуль 1

Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения

Единое базовое ядро

Модуль 2

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Модуль 3

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж



Модуль 1 – промежуточная аттестация (ПА)

Промежуточная аттестация

Может выступать частью образовательного процесса и являться формой завершения освоения профессионального модуля

Является составной частью ГИА в форме демонстрационного экзамена базового и профильного уровней

Время на выполнение не более 1,5 часов

Наименование модуля задания	Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	
<p>Задание 1. Выполнить процедуру заселения гостя на английском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита в Приложении 1.1.</p> <p>Задание 2. Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита в Приложении 1.2.</p>	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ



Модули 1, 2 в рамках Государственной итоговой аттестации в форме ДЭ базового уровня

Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	
Задание 1. Выполнить процедуру заселения гостя на английском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита в Приложении 1.1. Задание 2. Выполнить процедуру выселения гостя на русском языке с использованием автоматизированной системы управления. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита в Приложении 1.2.	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Модуль 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	
Задание 1. Выполнить процедуру бронирования по телефону на английском языке. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита в Приложении 2.1. Задание 2. Осуществить анализ переписки сотрудника службы бронирования с гостем. Дать пояснения и комментарии в формате рецензирования. Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Форма переписки – электронное письмо. Запрос гостя и ответ сотрудника бронирования в Приложении 2.2. Категории номеров и цены следует выбрать из Приложения 2.3. Задание 3. Осуществить расчет Ключевых показателей эффективности (далее КPI) отеля «Полет», номерной фонд которого – 50 номеров. Задание выполняется на площадке «Письменные задания». Выполнить указанные далее действия, пользуясь приведенными данными.	ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ

ГИА ДЭ Базового уровня

Сочетает в себе задания
промежуточной аттестации
и задание
ГИА ДЭ базового уровня

Время на выполнение
не более 3 часов



Модули 1,2,3 – в рамках Государственной итоговой аттестации в форме ДЭ профильного уровня (инвариантная часть)

Наименование модуля задания	Вид аттестации/уровень ДЭ (ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ)
Модуль 1: Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	
Модуль 2: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	
<p>Задание 1. Выполнить процедуру бронирования по телефону на английском языке. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита в Приложении 2.1.</p> <p>Задание 2. Осуществить бронирование номера для гостем. Дать по электронной почте приглашение на размещение, приглашенного к стойке администратора по просьбе гостя. Гость раздражен и жалуется на действия администратора. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита в Приложении 3.1.</p> <p>Задание 3. Осуществить бронирование номера для гостя в отеле «Полет», используя площадку «Письменные задания».</p>	ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
Модуль 3: Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	
<p>Задание 1. Решить конфликтную ситуацию с гостем с позиции менеджера службы приема и размещения, приглашенного к стойке администратора по просьбе гостя. Гость раздражен и жалуется на действия администратора. Задание выполняется на площадке «Стойка администратора службы приема и размещения». Примерный сценарий для общения гостя с памяткой по подготовке автоматизированной системы управления и реквизита в Приложении 3.1.</p> <p>Задание 2. Распределить номерной фонд с учетом необходимости заселения гостей по запросу партнера – авиакомпании Победа, полученного в 11.00 утра текущего дня. Текст запроса в Приложении 3.2. Распределение номерного фонда следует выполнить, используя список заезда (Arrival list), для чего следует внести данные в таблицу (Приложение 3.3), добавляя гостей, записывая номера комнат и делая заметки при необходимости. Задание выполняется на площадке «Письменные задания».</p>	ГИА/ДЭ ПУ

ГИА ДЭ Профильного уровня

Сочетает в себе задания промежуточной аттестации и задание ГИА ДЭ базового уровня + задание ГИА ДЭ профильного уровня или продолжение задания, но с расширением проверяемых умений/навыков, профессиональных компетенций

Время на выполнение не более 3,5 часов

ГИА ДЭ профильного уровня может дополняться вариативной частью КОД (по выбору профессиональной образовательной организации)



Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ в рамках ПА

Таблица № 6

Промежуточная аттестация

Оцениваются действия в соответствии с умениями/навыками конкретных профессиональных компетенций

Максимально возможный балл равен 26

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



Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ БУ в рамках ГИА

ГИА ДЭ Базового уровня

Оцениваются действия в соответствии с умениями/навыками конкретных профессиональных компетенций

Максимально возможный балл равен 50

Таблица № 7

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



Распределение баллов по критериям оценивания для ДЭ ПУ (инвариантная часть КОД) в рамках ГИА

№ п/п	Модуль задания (вид деятельности, вид профессиональной деятельности)	Критерий оценивания	Баллы
1	Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения	Планирование потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	14,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	4,00
2	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Планирование потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале	8,00
		Организация деятельности работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	10,00
		Контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	6,00
3	Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж	Организация деятельности работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	6,00
		Контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	24,00
ИТОГО			80,00

Таблица № 8

ГИА ДЭ Профильного уровня

Оцениваются действия в соответствии с умениями/навыками конкретных профессиональных компетенций

Максимально возможный балл равен 80



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

Таблица № 10

№	Наименование	Минимальные (рамочные) технические характеристики	Кол-во на 1 рабочее место	Единица измерения	Кол-во на общее число рабочих мест	Код зоны площади	Вид аттестации/уровень ДЭ
Перечень оборудования							
1.	Стойка администратора	Высота рабочего стола стойки 950, рекомендованные габариты: (ШхГхВ) 2200х600х1200	1	шт.	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
1.	Ноутбук /ПК	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows, Манипулятор типа мышь в комплекте	1	шт.	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ
1.	МФУ	Печать, копирование, сканирование (РЕСУРС НЕ МЕНЕЕ 20000 СТР./МЕС.)	1	шт.	1	А	ПА, ГИА/ДЭ БУ, ГИА/ДЭ ПУ

Зоны застройки А,Б,С,Д

Оснащение и расходные материалы представлены для каждого вида аттестации и уровня ДЭ



Требования к составу экспертных групп

Таблица 12

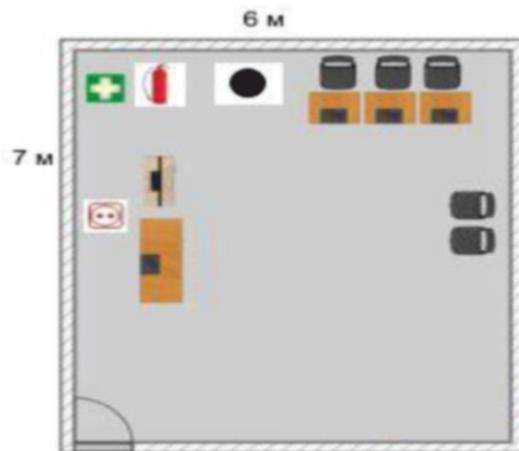
Кол-во рабочих мест в ЦПДЭ	Максимальное кол-во обучающихся-участников ДЭ (одновременно в ЦПДЭ)	Кол-во экспертов (одновременно в ЦПДЭ)
1	1	3
2	2	3
3	3	3
4	4	3
5	5	3
6	6	3
7	7	3
8	8	3
9	9	6
10	10	6
11	11	6
12	12	6
13	13	6
14	14	6
15	15	6

Количество рабочих мест в ЦПДЭ

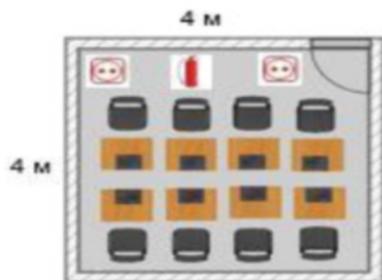
Соответствие количества рабочих мест максимальному количеству участников

Количество экспертов для всех зон в ЦПДЭ

Примерный план застройки



Стойка администратора СПиР
(Front-office)



Площадка письменных заданий
(Back-office)
расстояние между
рабочими местами: не менее 80 см

Легенда

-  стойка администратора СПиР
-  плазма
-  офисный стул
-  ноутбук
-  розетка
-  огнетушитель
-  мусорное ведро
-  аптечка
-  Стол письменный модульный

Примерный план
застройки представлен
для каждого вида
аттестации и уровня ДЭ



Спасибо за внимание

