



Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Южно-Уральский государственный колледж»

Учебно-методический отдел

Учебно-методическое пособие

Методические указания по подготовке обучающихся к сдаче демонстрационного экзамена по стандартам WORLDSKILLS

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ К СДАЧЕ ДЕМОНСТРАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА ПО СТАНДАРТАМ WORLDSKILLS

Для специальности 43.02.14 Гостиничное дело

2018 г.

	Должность	Фамилия/Подпись	Дата
Разработал	Преподаватель	Жидкова О.Ю.	
Проверил	Зам.директора по ПО	Милюков И.В.	
Согласовал	Зам. директора по учебной работе	Калиновская Т.С.	
Версия: 01	<i>Без подписи документ действителен 3 суток после распечатки. Дата и время</i>	Экземпляр № _____	<i>с. 1 из 16</i>

	<i>распечатки:</i>		
	ГБПОУ «ЮУГК»		
	Учебно-методический отдел		
	Учебно-методическое пособие		
	Методические указания по подготовке обучающихся к сдаче демонстрационного экзамена по стандартам WORLDSKILLS		

ББК 74.57

Жидкова О.Ю. Методические указания по подготовке обучающихся к сдаче демонстрационного экзамена по стандартам WORLDSKILLS специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Учебно-методическое пособие.- Издательский центр ГБПОУ «ЮУГК» 2018.- 16с.

Рассмотрено и одобрено на заседании отделения «Туризма и гостиничного сервиса». Протокол № 5 от 6.12.2018г.

Заведующий отделения «Туризма и гостиничного сервиса» _____ И.С. Агеева

Рекомендовано к изданию методическим советом ГБПОУ «ЮУГК» (протокол № 04 от 24 декабря 2018 г.)

Методические указания по подготовке обучающихся к сдаче демонстрационного экзамена по стандартам WORLDSKILLS по компетенции «Администрирование отеля» разработаны в целях оказания методической помощи педагогическим работникам профессионального образования, студентам колледжа, участвующим в процедуре проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия и знакомят с содержанием, структурой движения WorldSkills в России, а также форматом, порядком организации и проведения демонстрационного экзамена, включая требования к процедурам и участникам, содержанием и структурой компетенции «Администрирование отеля».

© Жидкова О.Ю., 2018

© ГБПОУ «ЮУГК», 2018

Версия: 01	<i>Без подписи документ действителен 3 суток после распечатки. Дата и время</i>	Экземпляр № 01	<i>с. 2 из 16</i>
------------	---	----------------	-------------------

	<i>распечатки:</i>		
--	--------------------	--	--

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание	№ стр.
1.Основная терминология	4
2.Общие положения	6
3. Основные требования к проведению демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills	8
4. Спецификации стандарта компетенции	8
5. Технология разработки заданий для подготовки учащихся к ДЭ ГИА	14
6. Критерии оценки	16
7. Список использованной литературы и источников	18

1. Основная терминология

Государственная итоговая аттестация (ГИА) – форма оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательных программ, имеющих государственную аккредитацию.

Демонстрационный экзамен (ДЭ) – форма оценки соответствия уровня знаний, умений, навыков студентов и выпускников, осваивающих программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих, специалистов среднего звена, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессии или специальности в соответствии со стандартами Ворлдскиллс Россия.

WorldSkills International (WSI) – это международное некоммерческое движение, целью которого является повышение статуса профессионального образования и стандартов профессиональной подготовки и квалификации по всему миру.

WorldSkills Russia — Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» – официальный оператор международного некоммерческого движения WorldSkills International, миссия которого – повышение стандартов подготовки кадров.

Демонстрационный экзамен по стандартам Ворлдскиллс – это форма государственной итоговой аттестации выпускников по программам среднего профессионального образования образовательных организаций высшего и среднего профессионального образования, которая предусматривает:

- моделирование реальных производственных условий для демонстрации выпускниками профессиональных умений и навыков;
- независимую экспертную оценку выполнения заданий демонстрационного экзамена, в том числе экспертами из числа представителей предприятий;
- определение уровня знаний, умений и навыков выпускников в соответствии с международными требованиями.

Демонстрационный экзамен по стандартам Ворлдскиллс Россия проводится с целью определения у студентов и выпускников уровня знаний, умений, навыков, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессии или специальности в соответствии со

стандартами Ворлдскиллс Россия Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования (ФГОС СПО) – это нормативный документ в области среднего профессионального образования, определяющий совокупность требований, обязательных для реализации основных профессиональных образовательных программ по той или иной специальности.

Инфраструктурный лист (ИЛ) - список необходимых материалов и оборудования для проведения демонстрационного экзамена по определенной компетенции по стандартам Ворлдскиллс Россия.

Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов - совокупность заданий, их спецификации, технических описаний оцениваемых компетенций, критериев и инструментов оценивания, обеспечивающих в целом оценку результатов выполнения заданий демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

Техническое описание (ТО) - документ, определяющий название компетенции, последовательность выполнения задания, критерии оценки, требования к профессиональным навыкам участников, состав оборудования, компоненты, оснастку, основное и дополнительное оборудование, требования по нормам охраны труда и технике безопасности, разрешенные и запрещенные к использованию материалы и оборудование.

Центр проведения демонстрационного экзамена (ЦПДЭ) по стандартам Ворлдскиллс Россия – организация, располагающая площадкой для проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия, материально-техническое оснащение которой соответствует требованиям Союза «Ворлдскиллс Россия».

Главный эксперт на площадке (Главный эксперт) — эксперт, определенный в соответствии с порядком, установленным Союзом «Ворлдскиллс Россия» ответственным по организации и проведению демонстрационного экзамена на определенной площадке по какой-либо компетенции и наделенный соответствующими полномочиями.

Технический эксперт – эксперт, отвечающий за техническое состояние оборудования и соблюдение всеми присутствующими на площадке лицами правил и норм охраны труда и техники безопасности.

Эксперт – лицо, подтвердившее знания, умения и навыки по какой-либо компетенции в соответствии с требованиями Союза «Ворлдскиллс Россия» (сертифицированный эксперт Ворлдскиллс), а также лицо, прошедшее специализированную программу обучения, организованную Союзом «Ворлдскиллс Россия» и имеющее свидетельство о праве проведения демонстрационного экзамена, корпоративных и региональных чемпионатов по стандартам Ворлдскиллс Россия.

Экспертная группа – группа экспертов для оценки выполнения заданий демонстрационного экзамена на площадке по определенной компетенции.

Электронная система мониторинга, сбора и обработки данных (eSim) – это система мониторинга, сбора и обработки результатов демонстрационного экзамена.

Competition Information System (CIS) - это специализированное программное обеспечение для обработки информации во время демонстрационного экзамена. Доступ к системе предоставляется Союзом «Ворлдскиллс Россия» по официальному запросу от организаторов экзамена.

2. Общие положения

Для оценки соответствия уровня знаний, умений, навыков студентов и выпускников, осваивающих программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих, специалистов среднего звена, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной сфере и (или) выполнять работу по конкретной профессии или специальности в соответствии со стандартами Ворлдскиллс Россия Министерством образования и науки РФ вводится демонстрационный экзамен. Правовую основу для организации и проведения демонстрационного экзамена составляют следующие документы:

□ Федеральный закон от 29.12.2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

□ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 марта 2015 года №349-р «Об утверждении комплекса мер, направленных на совершенствование системы среднего профессионального образования, на 2015-2020 годы»;

□ Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 16.08.2013 года №968 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»;

□ Приказ Минобрнауки России от 17.11.2017 N 1138 "О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013 г. N 968"(Зарегистрировано в Минюсте России 12.12.2017 N 49221)

ДЭ проводится с **целью** определения у студентов и выпускников уровня знаний, умений, навыков, позволяющих вести профессиональную деятельность в определенной

сфере и (или) выполнять работу по конкретным профессии или специальности в соответствии со стандартами Ворлдскиллс Россия.

Задачи ДЭ:

- определить уровень подготовки выпускников и соответствие стандартам Worldskills;
- получить независимую оценку, содержания и качества образовательных программ и уровня подготовки кадров;
- оценить состояние и привести в соответствие материально-техническую базу;
- оценить уровень квалификации преподавательского состава;
- определить стратегии дальнейшего развития.

Преимущества внедрения ДЭ в структуру ГИА

для колледжа:

- повышение уровня профессиональных компетенций педагогических кадров;
- повышение рейтинга колледжа; публичность и открытость проведения экзамена (live трансляции, зрители);
- взаимовыгодное партнерство (эксперты);
- возможность объективно оценить содержание и качество образовательных программ, материально-техническую базу, уровень квалификации преподавательского состава, направления деятельности, в соответствии с которым определить точки роста и дальнейшего развития;

качественная независимая экспертная оценка в соответствии с международными стандартами;

для студентов:

- возможность подтвердить квалификацию студента в соответствии с требованиями международных стандартов WS;
- шанс получить предложение о трудоустройстве на этапе выпуска из колледжа;
- электронный паспорт профессионала в личном профиле в системе eSim;

для предприятий:

- подбор лучших молодых специалистов по востребованным компетенциям, с возможностью оценки на практике их профессиональные умения и навыки;
- доступ к общероссийской базе выпускников, прошедших процедуру демонстрационного экзамена и участников системы чемпионатов Ворлдскиллс Россия;

□ определение образовательных организаций для сотрудничества в области подготовки и обучения персонала.

3. Основные требования к проведению демонстрационного экзамена по стандартам WorldSkills

Для обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования, Союз «Ворлдскиллс Россия» определяет следующие обязательные условия для признания результатов демонстрационного экзамена международным и российским сообществом WorldSkills:

1. контрольно - измерительные материалы (оценочные средства) на основе конкурсных заданий и критериев Национального чемпионата «Молодые профессионалы» - (WSR) по компетенциям, входящим в ТОП — 50 профессий и специальностей, включая все модули;
2. организация и проведение демонстрационного экзамена сертифицированным экспертом Союза «Ворлдскиллс Россия»;
3. соответствие площадок проведения требованиям WSR;
4. использование системы оценивания CIS;
5. недопустимость оценки выполнений заданий экспертами, представляющими с экзаменуемым одну образовательную организацию;
6. недопустимость проведение экзамена в группах, сформированных из разных учебных групп. Количество участников ДЭ должно быть не менее 70% от количества студентов учебной группы.

4. Спецификации стандарта компетенции

Теоретические знания необходимы в проведении ДЭ

Организация работы и самоуправление.

Обучающийся должен знать и понимать:

- услуги, предлагаемые в отеле и их расценка;
- юридические требования, касающиеся регистрации в отеле, здоровье и безопасность гостей, дискриминация, поведение гостя, сервис алкоголя, продажа товаров и услуг, защита данных;
- объекты, доступные для гостей с ограниченными физическими возможностями;
- структура, роль и требования операций фронт-офиса в гостиничной индустрии;
- структура отчетности, изменения структуры и типы сотрудников;

- управление гостевым циклом;
- виды гостей, для пользования услугами отеля.

Обучающийся должен быть в состоянии:

- эффективно справляться с неожиданными ситуациями;
- поддерживать здоровье и безопасность гостей, коллег и гостей;
- идентифицировать себя с организацией и ее целями;
- передать смену, обеспечив всей необходимой информацией;
- эффективно расставить приоритеты в работе;
- убедиться, что зона регистрации также находится в порядке: внешний вид, вывески, чистота;
- применять правила и рекомендации, касающиеся безопасности гостя;
- применять правила в случае эвакуации отеля и быть первым лицом для вызова экстренных служб;
- сохранять конфиденциальность гостя - использовать законодательство, касающееся продажи и обслуживания товаров и услуги в отеле.

Забота о госте и навыки межличностного общения

Участник должен знать и понимать:

- культурную, историческую и туристическую информацию данной местности;
- важность эффективных коммуникаций с гостями;
- процедуру и руководство общения с гостями гостиницы;
- преодоление барьеров для эффективной коммуникации - связь между стойкой регистрации и другими ведомствами;
- политика отеля в отношении формы и внешности - значение личного представления;
- важность приемной отеля для создания первого впечатления.

Участник должен быть в состоянии:

- поприветствовать, присутствовать в общении со всеми гостями в независимости от типа гостя и / или ситуации, в том числе с ограниченными возможностями и трудностями общения;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и льготах отеля;
- предоставить туристическую информацию для гостей;

- поддерживать хорошие профессиональные отношения и связи с гостями, коллегами и поставщиками - получать и отправлять информацию от / к гостей (ям), коллег(ам) и поставщиков(ам);
- совершать и принимать телефонные звонки и электронные письма;
- обслуживать гостей во время пребывания и обеспечивать удовлетворение их потребностей;
- поддерживать презентабельный внешний вид, соблюдая правила, установленные отелем относительно соответствия формы, бейджа и внешности;
- знать и соответствующим образом реагировать на невербальные коммуникации, такие, как язык тела и жестов;
- уметь внимательно слушать
- участвовать в соответствующих профессиональных беседах;
- продемонстрировать уверенность в себе и в общении;
- эффективно и своевременно общаться с другими департаментами отеля;
- продемонстрировать такт и дипломатичность

Процедура бронирования

Участник должен знать и понимать:

- процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения;
- место центральных бронирований в сети отелей;
- программные системы используется для записи бронирования гостиниц;
- виды и диапазон тарифов;
- статус временных, подтвержденных и гарантированных заказов;
- политика, касающаяся депозитов и процедур для принятия депозитов отделе бронирования;
- время восстановления для комнат;
- политика сверх бронирования в отеле;
- вся документация, используемая в отеле, касающаяся оговорок;
- политика в отношении управления доходами отеля;
- политика, связанная с использованием агентов или брокеров

Участник должен быть в состоянии:

- принять индивидуальное бронирование лицом к лицу, по телефону, по адресу электронной почты, факса или через письмо;
- забронировать номера для группы по телефону, электронной почте, факсу или через письмо;
- осуществление бронирование с помощью утвержденных агентов или брокеров и соответствующих записей;
- забронировать номер в зависимости от наличия номеров, согласно тарифам, и принятие оплаты в соответствии с политикой отеля;
- запрашивать и принимать депозиты в соответствии с политикой отеля;
- забронировать номера в соответствии с политикой отеля;
- вести учет запросов на дополнительные услуги;
- использовать программное обеспечение для совершения бронирования и заполнения данных.

Заселение

Участник должен знать и понимать:

- юридические требования к документации и записи для национальных и международных гостей отеля;
- электронные и ручные системы для проверки гостей;
- процедуры и протоколы для выдачи ключей;
- различные виды традиционных и электронных ключей от номеров;
- требования к регистрации;
- функции и обновление истории гостя;
- обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров;
- автоматизированные процедуры регистрации - процедуры проверки багажа, вещей и автомобильной стоянки.

Участник должен быть в состоянии:

- проверить гостей в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей;
- отвечать за ключ от номера для гостей;
- обеспечить направление в отдельную комнату и информацию о всех услугах и удобствах;

- запрашивать и получать указания на дополнительные услуги и продажи;
- обеспечить выплату (подготовиться к выезду гостя);
- позаботиться о поднятии багажа гостей в номера.

Процедуры на стойке приема и размещения

Участник должен знать и понимать:

- различные типы регистрации гостя и системы расчета, в том числе мануально и автоматизировано;
- виды учета;
- расходы на счете гостя, такие как рестораны, обслуживание номеров, Бар, ВПО;
- кредитную систему управления;
- сомнительные задолженности и как отель их распределяет;
- как интерпретировать данные, включая историю гостей, списки рассылок, базы данных, учетные записи;
- статистику номеров; вид номера и размещения, спальное место, средние показатели, доход от комнаты;
- главный офис и административные процедуры и процессы в том числе передача, обработка текстов, баз данных, ксерокопирование и ведение учета;
- важность и средства безопасности, относящиеся к манипулированию денежных средств и их эквиваленты

Участник должен быть в состоянии:

- эффективно использовать компьютер и стандартное офисное программное обеспечение
- архивировать документы и данные в электронном виде и физически;
- вести счет вручную для денежных средств и их эквивалентов;
- управлять обменом валюты, как требуется;
- произвести обмен валюты и операции с соответствующей комиссией;
- поддерживать кредитные системы в соответствии с политикой отеля

Управление жалоб

Участник должен знать и понимать:

- процедуры обжалования отеля;
- возможность гибкости в соответствии со стандартами;

- основные методы исследования и анализа;
- пределы личной власти;
- принципы, лежащие в управлении с конфликтами

Участник должен быть в состоянии:

- продемонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб - воспринимать жалобы с лёгкостью, включая необходимый переезд;
- слушать жалобы внимательно, делать заметки, как требуется;
- задавать вопросы объективно и чутко - проявить внимательность и сопереживание, сохраняя объективность;
- организовать заметки, сделать различия между фактом и мнением или предположением;
- обратиться к процедурам отеля для того, чтобы определить варианты и решения;
- применять меры в отеле в соответствии с ситуацией;
- передать дело своему менеджеру, если ситуация выходит за рамки вашей компетенции

Процедура выселения

Участник должен знать и понимать:

- время выезда;
- процедуры выставления счетов при выезде гостя;
- различные типы оплаты;
- денежные средства;
- иностранная валюта;
- чеки - дорожные чеки;
- дебетовые и кредитные карты;
- счета компании;
- учёт любых возмещений;
- документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;
- ускоренная регистрация при процедуре отъезда;
- процедуры и политика позднего выезда;
- как управлять регистрацией отъезда для больших групп;

Участник должен быть в состоянии:

- зарегистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;
- управлять выездом для больших групп или партий;
- получать платежи:
- денежные средства;
- иностранная валюта;
- чеки;
- кредитовые и дебетовые карты

5. Технология разработки заданий для подготовки учащихся к ДЭ ГИА

- задание разрабатывается в виде модулей;
- за основу берется задание финала Национального Чемпионата WorldSkills Russia и дорабатывается в соответствии с требованиями ФГОС к результатам освоения ППКРС (ППССЗ);
- задание должно быть разработано так, чтобы выпускники смогли продемонстрировать навыки, указанные в спецификации стандарта компетенции и выявить степень овладения мастерством.

Модуль А: телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение

А1. Выполняется на английском языке. Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в городе. Выбирает между отелем в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор.

А2. Заселение гостя walk-in. Просит администратора о том, что если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле. Кредитная карта, которой пытается расплатиться гость не принадлежит ему, может расплатиться наличными средствами.

А3. Выполняется на английском языке. Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.

А4. Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.

Модуль В: деловая переписка, ответ на жалобы гостей

V1 Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

V2. Выполняется на английском языке. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

Модуль С: помощь гостям во время их пребывания

C1. Гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь.

C2. Гость подходит на стойку ресепшн, просит прощение, а также поменять постельное белье в связи с тем, что он случайно пролил на простыню красное вино.

C3. Гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день.

C4. Звонок из города. Звонящий интересуется услугами отеля, затем задает вопросы о вещах, не связанных с проживанием в отеле, отвлекая администратора от выполнения работы. Найти решение данной ситуации. Вежливо закончить разговор.

C5. Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера, поскольку свой он потерял. Документов у гостя при себе нет.

Модуль D: экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

D1. Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. Гость требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства. Затем на ресепшн подходит гость, которого заселили в уже занятый семейной парой номер и начинает предъявлять претензии.

D2. Звонок из города. Звонящий представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном госте отеля.

D3. Выполняется на английском языке. Пьяный гость в отеле, пристает с расспросами к администратору.

D4. Гость на ресепшн в панике, его обокрали у входа в гостиницу.

D5. Выполняется на английском языке. Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорте. Вылет через полтора часа.

D6. Пожарная тревога в отеле

Модуль Е: туристическая информация

Е1. Выполняется на английском языке. Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города можно посетить.

Е2. Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе.

Е3. Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет

Модуль F: процедура выселения гостей

F1. Выполняется на английском языке. Процедура выселения, наличные, гость пользовался минибаром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.

F2. Выполняется на английском языке. Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

F3. Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался минибаром и сломал мебель в номере.

6. Критерии оценки

В основе схемы начисления баллов лежат критерии оценки, которые выводятся вместе с заданием. В некоторых соревнованиях компетенций критерии оценки могут соответствовать заголовкам разделов в стандартах спецификации, а могут быть отличными от них. Независимо от того, соблюдается ли соответствие заголовков, схема начисления баллов должна отражать удельный вес критериев в соответствии со стандартами.

Критерии оценки создаются теми, кто создает схему начисления баллов, и кто тем самым способен определить критерии, которые они считают наиболее подходящими для оценки выполнения задания.

Каждый критерий оценивания делится на один или более субкритериев. Каждый критерий оценивания делится на один или более субкритериев. Оценочная ведомость содержит как оценки measurement (объективные), так и judgement (судейские, по шкале от 0 до 3) для оценивания. Некоторые субкритерии имеют одновременно аспекты measurement и judgement, в таком случае используются оценочные ведомости для каждого из них. Каждый Аспект подробно описывает один показатель для оценки, и представляет

собой баллы и инструкции по начислению баллов. Аспекты оцениваются либо measurement, либо judgement, в соответствующей оценочной ведомости.

Задание	Сумма баллов по объективным критериям	Сумма баллов по субъективным критериям
Модуль А Основные операции по телефону		
Звонящий задает администратору вопросы про отель	2.00	0.60
Бронирование стола в ресторане отеля	2.70	0.60
Предоставление конфиденциальной информации	1.20	0.40
Соединение с другим отделом отеля	2.20	0.40
Модуль В: деловая переписка, ответ на жалобы гостей		
Ответ на запрос бронирования	1.10	0.70
Ответ на жалобу гостя	0.90	0.70
Модуль С: помощь гостям во время их пребывания		
Помощь гостю	1.60	0.40
Гость просит его разбудить	2.60	0.60
Гость просит помочь отремонтировать чемодан	2.20	0.40
Гость просит заменить ключ от номера	1.90	0.40
Модуль D: экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле		
Ошибка заселения	1.70	1.60
Сотрудник полиции	1.30	1.60
Пьяный гость	1.30	1.60
Кража	1.60	1.60
Не вернули паспорт	1.30	1.60
Пожарная тревога	1.30	1.30
Модуль E: туристическая информация		
Достопримечательности города	1.60	0.60
Гастрономический туризм	1.60	0.60
Семейный отдых	1.60	0.60
Модуль F: процедура выселения гостей		
Выселение гостя, наличный расчет	3.00	0.60
Выселение гостя, туристическое агентство, кредитная карта	2.80	0.60
Выселение гостя. Корпоративный тариф	3.20	0.60
Сумма баллов	40.70	18.1
Всего	58.8	

7. Список использованной литературы и источников

1. Федеральный закон от 29.12.2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
2. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 16.08.2013 года №968 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования»
3. Приказ Минобрнауки России от 17.11.2017 N 1138 "О внесении изменений в Порядок проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013 г. N 968"(Зарегистрировано в Минюсте России 12.12.2017 N 49221)
4. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 марта 2015 года №349-р «Об утверждении комплекса мер, направленных на совершенствование системы среднего профессионального образования, на 2015-2020 годы»
5. Федеральный закон от 29.12.2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Интернет источник:

6. Союз “Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров “Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)” [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://worldskills.ru/>