# Конкурсное задание

Республиканского конкурса профессионального мастерства WorldSkills Kazakhstan - 2022

по компетенции Отель ресепшионист

**Разработали:**

**Главный эксперт Рахимжанова Дина Нурасиловна**

**Заместитель главного эксперта Падалкина Анна Васильевна**

ОГЛАВЛЕНИЕ 2

Введение 3

Описание проекта и заданий 4

Инструкции для участников 8

Оборудование, аппараты, инструменты и требуемые материалы 15

Материалы, оборудование и инструменты, находящиеся в тулбоксе конкурсанта 15

Материалы & оборудование и инструменты, запрещенные на конкурсной площадке 17

Схема оценки 17

Другое 19

## ВВЕДЕНИЕ

Конкурсное задание состоит из 8 независимых модулей, позволяющих конкурсантам продемонстрировать навыки в компетенции «Отель ресепшионист».

В ходе выполнения модулей могут подвергаться проверке следующие области знаний и умений:

- Правила делового общения
- Типы питания в гостиничных предприятиях
- Виды номеров в гостиничном сервисе
- Процедуру бронирования
- Технология продаж
- Психология общения с клиентами
- Работа в конфликтной ситуации.

Конкурсное задание компетенции «Отель ресепшионист» 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. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля. 30% заданий выполняются на английском языке. Задания являются тайными. Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день. Если участник конкурса не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других конкурсантов, такой участник может быть отстранен от конкурса. Время и детали конкурсного задания в зависимости от конкурсных условий могут быть изменены членами жюри. Отель, на примере которого будет проходить чемпионат – " Марриотт Икзекьютив-Апартментс Атырау".★★★★★

Моделируемый отель расположен в г.Атырау. Конкурсанты должны владеть информацией о данном регионе и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии.

## ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА И ЗАДАНИЙ

Критерии могут содержать следующие аспекты:

**Раздел A: Поведение и личная презентация**

- Отношение
- Поза
- Хорошо организованная
- Внимательность к деталям
- Эффективность
- Глубокое понимание культурных различий
- Способность показать драйв

**Раздел B: Коммуникация**

- Навыки письменного общения
- Навыки устного общения
- Социальные навыки с гостями
- Продвижение услуг

**Раздел C: Навыки обслуживания на стойке регистрации**

- Общие телефонные операции
- Регистрация заезда
- Посещение гостей во время их пребывания
- Туристическая информация
- Внимательность к деталям
- Необычные и неожиданные ситуации в отеле

**Раздел D: Навыки бронирования услуг**

- Процедуры бронирования номеров

- Процедуры прибытия / отъезда
- Распределение номеров

**Раздел E: Кассир и другие навыки административной работы**

- Обмен валюты
- Сменный оборот
- Касса
- Биллинг
- Понимание важности продаж в роли приема
- Понимание основного рынка отелей и их сегментов
- Понимание роли безопасности в роли приема

**Раздел F :Навыки работы с техническим оборудованием**

- телефон
- компьютер (офис Microsoft и система бронирования
- фотокопировальный аппарат
- калькулятор

Оценка по суждению происходит сразу после каждой задачи.

**Пример критерия оценки суждения:**

**Социальные навыки с гостями.**

Улыбка - 1

слушает гостя, и это полезно для него - 2имеет правильную беседу - 1 превосходит ожидания гостя - 1,5 проявляет уверенность в общении - 1,5 имеет визуальный контакт с гостем - 1 использует правильные жесты - 1 рекламирует отель услуги - 1

**Пример критериев маркировки измерений: отметки о регистрации заезда**

Приветствует гостя - 0.5 Спрашивает, есть ли у него бронь - 1

Подтверждает бронирование в списке прибытия - 1

Запрашивает его удостоверение личности -1

Переходит к регистрации гостя - 1

Проверяет, готова ли комната - 1

Если комната готова предоставляет ключ от номера - 1

Сообщает гостю о номере и этаже - 1

Сообщает гостю об услугах отеля - 0,5

Желает приятного пребывания - 1

Предлагает помощь в том, что может понадобиться гостю - 0,5

| № п/п | Наименование модуля/ критерия | Максимальный балл | Время на выполнение |
|---|---|---|---|
| 1 | Модуль A. | 20,8 | 20 минут |
| 2 | Модуль B | 19.1 | 20 минут |
| 3 | Модуль C | 14.2 | 20 минут |
| 4 | Модуль D | 17.1 | 20 минут |
| 5 | Модуль E | 11.8 | 20 минут |
| 6 | Модуль F | 12.2 | 60 минут |
| 7 | Модуль G | 3.0 | 60 минут |
| 8 | Модуль H | 1.8 | 2 минуты |

Для каждого задания необходимо придумать контекст, характер гостя, манеру общения. Для разговорных модулей необходимо тщательно подобрать актеров для данных ролей. Каждый актер обязан создавать одинаковые условия для каждого конкурсанта. Актеры могут доносить смысл задания до участников с помощью различных речевых оборотов (не обязательно преподносить информацию каждому участнику дословно). Искажать смысл задания запрещено.

**Телефонные переговоры**

Участнику необходимо ответить на телефонные звонки, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем.

**Бронирование по телефону, заселение.**

Участник должен знать и понимать: процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения, уметь делать индивидуальное бронирование, групповое и корпоративное. Участник должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуру выдачи ключей, функции и обновление истории гостей, уметь ответить на обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров. Также необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике.

**Деловая переписка.**

Участник должен знать и понимать: Алгоритмы написание деловых писем, этикет деловых писем, уметь обрабатывать жалобы гостей, принимать адекватные меры в ответ на претензии. Задание выполняется на компьютере или ноутбуке (предоставляется организаторами) в программе MicrosoftWord, 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 MicrosoftWord с названием модуля

**Помощь гостям во время их пребывания.**

Участник должен быть готов дать необходимою 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. **Туристическая информация**

Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, рестораны города, информацию об исторических местах, использовать карту города. **Разработка ВИП-тура**

Участник должен знать: достопримечательности города, расписании 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 документации финансовой отчетности. **Процедура выселения гостей**

Участник должен знать и понимать: время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета. Участник должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.

**Впечатление от участника**

В данном модуле оценивается соответствие внешнего вида профессии.

**Расчет показателей отеля**

Участник должен уметь произвести расчеты показателей гостиницы за определенный период времени (заполняемость отеля (%) за месяц; среднюю стоимость номера за месяц; средний показатель занятости за месяца и т.д.)

## ИНСТРУКЦИИ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ

Этот документ создан для использования во время проведения Республиканского чемпионата (WorldSkills Казахстан) - 2022 для

компетенции Администрирование отеля с целью подготовки конкурсанта, а также для использования во время конкурса в качестве справочного руководства в оценочной деятельности членов жюри. Все конкурсанты в ходе чемпионата столкнутся с широким спектром задач и ситуаций, чтобы проверить свое мастерство, и для более четкого понимания условий предоставления услуг, а также тарифов, конкурсанты будут действовать так, как если бы они работали в реальном отеле (далее по тексту «моделируемый отель»), расположенном в реальном городе. Для того, чтобы убедиться, что доступ к информации о моделируемом отеле дает всем конкурентам возможность работать на одних и тех же принципах, в настоящем документе (далее именуемом «Информационный буклет отеля») будут изложены детали и факты, касающиеся моделируемого отеля. Эти детали и факты всегда будут иметь приоритет над любыми реальными фактами жизни о фактическом отеле. Эти детали и факты будут также использоваться в ходе оценок. Информация, не указанная в данном документе, такая как (услуги, цены и т.д.), не может использоваться во время конкурсной части и процедуры оценки. «Информационный буклет отеля» ограничивается только информацией в пределах периметра отеля, услуг, цен и информации о номерах и содержит основные сведения с сайта отеля. Данный документ не ограничивает использование информации о городе, публичных местах, достопримечательностях и т.д. Поэтому всем конкурсантам необходимо знать информацию о городе и регионе, использовать ее по мере необходимости во время соревнований. Во время соревнований конкурсанты будут иметь доступ к интернету при выполнении задания на «стойке регистрации». Они могут использовать интернет, так, как они считают нужным, для помощи гостям. Важен тот факт, что у экспертов будет возможность добавлять и корректировать информацию об отеле до С1 (первый день конкурса). Но эти корректировки следует свести к минимуму. Все конкурсанты и эксперты получат время до начала чемпионата (в С-1) для

ознакомления со всеми корректировками и возможность задать вопросы. Изменения (при наличии) должны быть согласованы с Главным экспертом и заместителем Главного эксперта и зафиксированы протоколом. В соответствии с политикой отеля «Информационный буклет отеля» будет направлен на форум экспертов.

ГОРОД, В КОТОРОМ НАХОДИТСЯ МОДЕЛИРУЕМЫЙ ОТЕЛЬ

Нур-Султан, Казахстан

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ МОДЕЛИРУЕМОГО ОТЕЛЯ

Адрес: Нур-Султан, ул.Достык, 2

Телефон +7 (7172) 62 0770 Факс: +7 (7172) 620777

E-mail: https://www.marriott.com

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЕЛЕ

Гостиница Астана Марриотт ★★★★★ – бизнес гостиница международного уровня в городе Нур-Султан, которая известна первоклассными стандартами качества, непревзойденным сервисом и превосходными условиями проживания. Гостиница удобно расположена в левом берегу города, всего в 15 минутах езды на машине от международного аэропорта Нур-Султан и 35 минутах от вокзала.

**ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ**

(Инструкции по поведению в чрезвычайных ситуациях)

**ПОЖАР**

Поднимите тревогу Нажмите тревожную кнопку Позвоните в пожарную часть по телефону 112 (01) Спасайте людей, чья жизнь в опасности, не подвергая себя риску Примите участие в тушении пожара, не подвергая себя риску Организуйте потоки эвакуируемых людей согласно планам эвакуации и эвакуационным указателям Будьте готовы к взаимодействию с пожарными службами подготовьте ключи (мастер ключи/механические) от помещений для пожарной службы Распечатайте

списки гостей: Список проживающих гостей Список гостей на заезд Список гостей на выезд Блокируйте лифты Внутренние уведомления Информируйте сотрудников через дежурного менеджера Если возможно, отметьте гостей в списках при их эвакуации По возможности не покидайте стойку Встретьте группу пожарной службы Пожарная служба прибудет через 10 минут Окажите посильную помощь работникам пожарной службы, не подвергая себя опасности Руководитель прибывшей группы пожарной службы возьмет на себя ответственность за тушение пожара Подготовьте к эвакуации денежные средства из кассы и важные документы Место сбора - площадь перед отелем

**ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ**

Не сопротивляйтесь! Говорите спокойно. Запомните его / ее лицо Дайте ему / ей требуемые деньги Нажмите сигнал тревоги после того, как грабитель покинул отель Встречайте полицию у главного входа Заполните описание грабителя по форме (прилагается) Сообщите дежурному менеджеру При необходимости соберите антикризисную группу

**НАПАДЕНИЕ**

Нажмите кнопку вызова полиции 112 (02) Если на вас напали: кричите, защищайтесь, бегите. Если на кого-то напали Отвлеките внимание нападавшего. Убедитесь, что жертва скрылась из виду нападавшего / находится на безопасном расстоянии Говорите спокойно и не провоцируйте нападающего на дальнейшие действия Помогите жертве сообщить о преступнике в полицию Используйте насилие только для сдерживания насилия (самооборона) Соберите антикризисную группу, если это необходимо.

**УГРОЗА ВЗРЫВА**

При получении информации о готовящемся взрыве помните, о том, что человек, сообщающий об угрозе взрыва взрывного устройства, является наилучшим источником информации об этом устройстве. Поэтому с ним

целесообразно вести переговоры следующим образом: старайтесь удержать злоумышленника на линии как можно дольше; с этой целью попросите его (ее) повторить сообщение и запишите на листе (или магнитофоне) каждое сказанное злоумышленником слово; если позвонивший не называет точное место закладки бомбы, силу заряда, устройство механизма и время ее взрыва, спросите об этом его сами; сообщите ему, что в здании, куда заложена бомба, находится много людей и ее взрыв может привести к многочисленным жертвам; особое внимание уделяйте при телефонном разговоре фоновым шумам, например, звуку проезжающих машин, музыке или любым другим звукам, которые могли бы помочь определить место, откуда был сделан звонок; внимательно вслушивайтесь в оттенки голоса звонящего (женский, мужской), его тон (спокойный, возбужденный), акцент, речевые особенности; ни в коем случае не кладите трубку телефона на рычаг, а положите ее рядом с телефоном! по любому другому телефону (не параллельному) оповестите о полученном сообщении оперативного дежурного УВД (телефон 102), назовите № телефона, по которому поступило сообщение, и действуйте по его указанию; одновременно уведомите о происшествии руководство, службу безопасности (охрану) учреждения, пожарную Службу (телефон 101). Если сообщение об угрозе взрыва бомбы было сделано письменно, обязательно сохраните все материалы (конверт, упаковку, контейнер). При этом нужно сделать все необходимое, чтобы сохранить возможные улики (отпечатки пальцев, почерк или машинописный текст, сорт бумаги, почтовые штемпеля). В последствие все это поможет найти и идентифицировать автора послания.

**ОГРАБЛЕНИЕ**

Когда преступник на месте преступления: Если имеется возможность, - сообщите службе безопасности, позвоните в полицию по номеру 102 не впадайте в панику Когда преступник покинул место преступления: сообщите службе безопасности, позвоните в полицию по номеру 102 позвоните дежурному менеджеру Дальнейшие действия жертва = гость – помогите

гостю составить заявление и поддержите его, на сколько это возможно жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру и сообщите в полицию заполните соответствующую форму (Лист описания – ограбление), если это уместно Составьте отчет по поводу инцидента и передайте дежурному менеджеру

**НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ**

Позвоните в Скорую помощь по телефону 103 Дыхательная и сердечная недостаточность* Очистите дыхательные пути Сделайте искусственное дыхание рот в рот и массаж сердца *любые медицинские манипуляции только при наличии специальной подготовки Кровотечение Зажмите рану Приложите давящую повязку Шок Успокойте пострадавшего, если он находится в сознании; Укройте одеялом или дайте теплую одежду (даже летом человеку станет холодно); Уложите на спину и приподнимите ноги (если в сознании и нет травм головы, шеи и позвоночника); Дайте теплое сладкое питье; Следите за состоянием. Дальнейшие действия Позаботьтесь о любом имуществе гостя Соберите антикризисную группу, если это необходимо Сделайте отчет об инциденте и передайте дежурному менеджеру

**ЛИСТ ОПИСАНИЯ – ОГРАБЛЕНИЕ**

Убедитесь, что полиция поставлена в известность. Немедленно запишите все, что вы запомнили о человеке (нужное подчеркнуть). Пол мужчина / женщина Язык русский / английский Другой: Акцент: Рост: Низкий (1.60 – 1.70 м) Средний (1.70 – 1.80 м) Высокий (выше 1.80 м) Цвет кожи: Бледный / слегка смуглый / смуглый / очень смуглая / румяный / краснолицый Цвет волос блонд / русый / шатен/ черный / рыжий / другой цвет / лысый/парик Другие особенности Форма лица: Глаза: голубые / карие / зеленые / светлые / смешанный цвет/ разные Нос: прямой / с горбинкой / курносый / другой Зубы: здоровые / с дефектами (вкл. щербины) / торчащие / искусственные Телосложение: Худощавое Нормальное Тучное Атлетическое

Другие отличительные черты (например, шрамы, татуировки, борода, травмы, осанка):

Одежда: _____

Маска: _____

Возраст: _____

Оружие: _____

Путь отхода: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: Запишите имена свидетелей и другие подробности на обратной стороне этой формы.

**ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА**

Фиксируйте факты, как только появится возможность Дата:

Время: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

Проявлял ли звонивший знания об отеле? Да / нет

Телефон: стационарный / мобильный / междугородний звонок \не определен

Идентификация звонившего: мужчина / женщина / мальчик / девочка

Голос: громкий / тихий / слабый / глухой / невнятный / мягкий / приятный / пьяный / хриплый

Речь: быстрая / медленная / запутанная / с дефектами / грамотная / нецензурная

Язык: русский / английский другой акцент диалект

Эмоциональное состояние: спокойное / возбужденное / агрессивное / веселое

Фоновый шум: шум уличного движения/публичного места, музыка, голоса

Здесь должны быть инструкции, которые будут предоставлены Конкурсанту при выполнении этого проекта. Инструкции могут быть добавлены и улучшены на Чемпионате во время подготовительного периода.

## ОБОРУДОВАНИЕ, АППАРАТЫ, ИНСТРУМЕНТЫ И ТРЕБУЕМЫЕ МАТЕРИАЛЫ

В Инфраструктурном листе указано все оборудование, материалы и средства, предоставленные Организатором Чемпионата.

В инфраструктурном листе указано что и в каком количестве требуется экспертам для проведения Чемпионата. Организатор конкурса постепенно обновляет список инфраструктуры, указывая фактическое количество, тип, бренд и модель необходимых принадлежностей в. Элементы, предоставленные Организатором конкурса, показаны в отдельной колонке.

На каждом Конкурсе Эксперты должны рассмотреть и обновить инфраструктурный лист для подготовки к следующему Чемпионату. Эксперты должны сообщить Председателю технического комитета о любом изменении в потребности к площади рабочего места или к перечню оборудования.

Инфраструктурный лист не включает элементы, которые Конкурсанты и Эксперты обязаны приносить с собой, а также предметы, запрещенные к проносу Конкурсантами и Экспертами на конкурсную площадку. Эти предметы перечисленынише.

Ожидается, что все конкурсные задания могут быть выполнены Конкурсантами на том оборудовании и материалах, которые указаны в инфраструктурном листе *.

Все оборудование или материал, указан в инфраструктурном листе.

* (Определение: Инфраструктурный лист - это оборудование, механизмы, установки и материалы, поставляемые принимающей страной - он не включает инструменты и материалы, которые должны быть предоставлены конкурсантами и/или экспертами)

## МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, НАХОДЯЩИЕСЯ В ТУЛБОКСЕ КОНКУРСАНТА

«Тулбокс» – список инструмента и расходных материалов, который должен (или имеет право) привезти с собой участник. Для компетенции отель ресепшионист тулбокс представляет следующее.

Каждый участник должен быть правильно одет для работы на фронт - офисе: Мужчины: темный пиджак, брюки классические со стрелкой (одного цвета и ткани с пиджаком) белая рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень без декоративного орнамента и классической пряжкой без изображений и логотипов на ней, носки темные, начищенные темные туфли без ярких выделяющихся элементов декора, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа, содержащая следующую информацию: фамилия, имя, регион, поле для

указания порядкового номера согласно жеребьевке. Короткие и чистые ногти, короткие волосы либо классическая мужская стрижка, гладко выбритый. Не допускается ношения украшений, кроме обручального кольца. Допускается ношение классических часов. Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно. Женщины: темный пиджак, брюки классические со стрелкой/юбка (одного цвета и ткани с пиджаком), рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа, содержащая следующую информацию: фамилия, имя, регион, поле для указания порядкового номера согласно жеребьевке. Юбка не должна быть выше колен. Разрез на юбке разрешен, поскольку облегчает движения, но должен быть не выше колен. Избегайте ярких цветов в одежде и аксессуарах, придерживаясь коричневых, черных или темно-серых оттенков. Ношение белых туфель недопустимо. Предпочтительным материалом для туфель является кожа, темный текстиль или микрофибра. Высокие каблуки неприемлемы, высота каблука варьироваться от 3 до 5 см. Неприемлемо

ношение балеток на плоской подошве, сандалий и туфель на шпильке. Не допускается ношение туфель с открытым носком, массивным каблуком и туфель на платформе. Ногти короткие и ухоженные, маникюр – нейтральные цвета или френч, короткие волосы (до подбородка) или собранные в пучок, серьги маленькие без висящих деталей и ярких камней, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий. Макияж нейтральный, легкий. Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно. Все необходимые материалы и оборудование будут выданы организацией на конкурсе. Участникам нужно принести с собой униформу и необходимые для выполнения модулей канцелярские товары.

**МАТЕРИАЛЫ & ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКЕ**

Любое оборудование, не предусмотренное в ИЛ.

**СХЕМА ОЦЕНКИ**

Схема оценки является ключевым инструментом Чемпионата Worldskills Kazakhstan, так как она связывает оценку со стандартами, которые представляют навыки, подлежащие проверке. Она предназначена для назначения баллов, выставляемых по каждому оцениваемому аспекту критериев в соответствии с весом в Спецификации стандартов.

Отражая весовые коэффициенты в Спецификации стандартов, Схема оценки устанавливает параметры для разработанного конкурсного задания. В соответствии с компетенцией, сначала разработана схема оценки, которая стала руководством для разработки конкурсного задания. В итоге схема оценки и конкурсное задание полностью соответствуют друг другу.

Каждый тестовый проект должен сопровождаться соответствующей схемой оценки, соответствующей критериям оценки, приведенным в Техническом описании. Для каждого из этих критериев должен быть определен подробный перечень подлежащих оценке аспектов (это будет

проект предложения, которое обсуждается и дорабатывается во время подготовительного периода на Чемпионате). Оценка Конкурсного задания будет основываться на следующих критериях (модулях):

| Критерий/ Модуль | Критерий | Оценка | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Судейская (если это применимо) | Измеряемая | Общая |
| Критерий / Модуль A | Модуль 1 Телефонные переговоры | 7.0 | 13.8 | 20.8 |
| Критерий / Модуль B | Модуль 2 Деловая переписка | 6.5 | 12.6 | 19.1 |
| Критерий/ Модуль C | Модуль 3 Туристическая информация | 5.5 | 8.7 | 14.2 |
| Критерий/ Модуль D | Модуль 4 Помощь гостям во время их пребывания | 4.5 | 12.6 | 17.1 |
| Критерий/ Модуль E | Модуль5 Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле | 5.0 | 6.8 | 11.8 |
| Критерий/ Модуль F | Модуль 6 Процедура выселения гостей | 5.0 | 7.2 | 12.2 |
| Критерий/ Модуль G | Модуль 7 Разработка VIP-тура. Расчет показателей отеля | 3.0 | | 3.0 |
| Критерий/ Модуль H | Модуль 8 Персональная презентация | | 1.8 | 1.8 |
| | | 36.5 | 63.5 | 100 |

Основными разделами схемы оценки являются критерии оценки (модули). Перечень этих критериев должен быть согласован с конкурсным заданием. В некоторых случаях критерии оценки похожими на заголовки разделов в Спецификации стандартов; в других они могут быть совершенно разными. Как правило, используется от трех до девяти критериев оценки соответствующим количеству разделов Спецификации стандартов. Независимо от того, совпадают ли заголовки, Схема оценки отражает весовые коэффициенты в Спецификации стандартов.

Критерии оценки создаются главным экспертом и его заместителем совместно, которые определяют критерии, которые они считают наиболее подходящими для оценки конкурсного задания. Каждый критерий оценки (модуль) определяется буквой (A-I).

Итоговая сводка по оценкам, составленная CIS, содержит список критериев оценки.

Оценки, присвоенные каждому критерию, будут рассчитываться CIS. Это будет итоговая сумма баллов, присвоенных каждому аспекту оценки в рамках данного критерия оценки.

**ДРУГОЕ**

Участникам, экспертам разрешается приносить мобильные телефоны планшеты с соответствующей гарнитурой для личного пользования, однако онидолжны оставаться в шкафчике, если главный эксперт не примет иного решения. Они могут быть приняты в конце каждого дня.

Использование технологий - персональные фото и видео устройства

Участникам, экспертам разрешается использовать в мастерской персональные фото- и видеосъемочные устройства от C1 до C4, однако записанные изображения должны носить общий характер и не могут фокусироваться на участниках, не являющихся соотечественниками. Никакие личные фото или видео устройства не допускаются до C1.

Отказ оборудования

Если оборудование выходит из строя (например, устройство для измерения артериального давления), участник должен сообщить об этом экспертам, а эксперты,наблюдающие за модулем, вместе примут решение.

Здоровье, безопасность и окружающая среда

Обратитесь к политике и руководящим принципам WorldSkills по охране труда, здоровья и окружающей среды.

Оценка

Участникам, экспертам не разрешается выносить бумажные или цифровые копии оценки с конкурсной площадки до тех пор, пока конкурс не закончится на С4.