Задание для демонстрационного экзамена по комплекту оценочной документации № 1.2 по компетенции по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE): «Администрирование отеля»

(образец)

Задание включает в себя следующие разделы:

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

Продолжительность выполнения задания: 2 ч. 42 мин.

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

1. ФОРМА УЧАСТИЯ

Индивидуальная

2. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в Таблице 1.

Таблица 1.

№ п/п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполнение моду-ля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
1	Жалоба гостя	Обработка жалоб гостей	Общее время на выполнение модулей 12 мин.	1,2,5,7	1,8	1,8	**3,6**
2	Помощь гостю во время проживания	Помощь гостю во время проживания		1,2,5	1,5	1,3	**2,8**
3	Экстраординарная ситуация	Экстраординарные ситуации		1,2,5,7	1,8	1,2	**3**
4	Проведение инструктажа -тренинга. Составление расписания для сотрудников СПиР. Анализ конфликтной ситуации с гостем	Координация работы сотрудников СПиР	2 ч. 30 мин. (60 мин. на задание)	1,2	3	9,8	**12,8**
Итого =					**8,1**	**14,1**	**22,2**

Модули с описанием работ

Экзаменационные задания компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Интерактивный модуль (взаимодействие с гостями отеля) состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день сотрудника СПиР. Актеры выполняют роли гостей отеля. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Контекст заданий является тайным.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

Отель, на примере которого будет проходить экзамен – Radisson Hotel & Congress Center Saransk

Моделируемый отель расположен в г. Саранск, Республика Мордовия. Всем экспертам экзамена необходимо ознакомиться с информацией об отеле:

www.radissonhotels.com/russia/rostov_on_don

Информация об отеле для участников и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля

Модуль 1:

- Жалоба гостя
- Помощь гостю во время проживания;
- Экстраординарная ситуация;

Модуль 2:

- Проведение инструктажа-тренинга для сотрудников отеля

Модуль 3:

- Составление расписания для администраторов СПиР;
- Анализ конфликтной ситуации с гостем

3. НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

- Приложение 10 Сценарий для актеров, содержащий все варианты (высылается Главному эксперту Менеджером компетенции на электронную почту участников демонстрационного экзамена знакомить с данным документом запрещено, участники узнают контекст заданий непосредственно во время их выполнения; главный эксперт демонстрационного экзамена подбирает актеров, назначает супервайзера для актеров или самостоятельно занимается их подготовкой);
- Приложение 11 Письменные задания (содержится в вариантах заданий, участников демонстрационного экзамена знакомить с данным документом запрещено, участники узнают контекст заданий непосредственно во время их выполнения).

При отсутствии в ПЦДЭ профессионального программного обеспечения:

- Приложение 8 «Отель, база для редактирования»;
- Приложение 9 Инструкция к файлу «Отель, база для редактирования».