


СОГЛАСОВАНО:


Председатель Ассоциации  
профессиональных образовательных  
организаций Республики Карелия «Совет  
директоров»

 И.Б. Кувшинова  
« 7 » \_\_\_\_\_ 2017 года



УТВЕРЖДЕНО:

Первый заместитель министра образования  
Республики Карелия,  
председатель Оргкомитета

 Т.В. Васильева  
\_\_\_\_\_ 2017 года



## ПОЛОЖЕНИЕ

о Республиканском конкурсе профессионального мастерства  
в системе среднего профессионального образования Республики Карелия  
по компетенции «Гостиничный сервис»

Дата проведения: 2 марта 2017 года.

Место проведения: Гостиница «Северная», г. Петрозаводск, пр. Ленина, 21.

Настоящее Положение регламентирует организацию соревновательной части Республиканского конкурса профессионального мастерства по компетенции «Гостиничный сервис», а также порядок определения победителей, статус организаторов, участников, экспертов и жюри конкурса.

### 1. ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

Роль администратора является ключевой в работе любого отеля. Находясь в зоне ресепшен, гость отеля получает первое впечатление о гостинице, а также свой первый опыт пребывания в ней. 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.

Администратор отеля в основном работает на фронт-офисе самого же отеля. Ему 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, 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.

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» будущий специалист должен обладать общими компетенциями (ОК) и профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими видам деятельности (ВПД), включающими в себя способность:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ВПД 1. Бронирование гостиничных услуг.

ПК 1.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.

ПК 1.2. Бронировать и вести документацию.

ПК 1.3. Информировать потребителя о бронировании.

ВПД 2. Прием, размещение и выписка гостей.

ПК 2.1. Принимать, регистрировать и размещать гостей.

ПК 2.2. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.

ПК 2.3. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.4. Обеспечивать выполнение договоров об оказании гостиничных услуг.

ПК 2.5. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 2.6. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ВПД 3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

ПК 3.1. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 3.2. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service).

ПК 3.3. Вести учет оборудования и инвентаря гостиницы.

ПК 3.4. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

ВПД 4. Продажи гостиничного продукта.

ПК 4.1. Выявлять спрос на гостиничные услуги.

ПК 4.2. Формировать спрос и стимулировать сбыт.

ПК 4.3. Оценивать конкурентоспособность оказываемых гостиничных услуг.

ПК 4.4. Принимать участие в разработке комплекса маркетинга.

ВПД 5. Выполнение работ по профессиям «Администратор гостиницы (дома отдыха)», «Горничная».

## **2. ЦЕЛЬ ПРОВЕДЕНИЯ И ЗАДАЧИ КОНКУРСА**

Республиканский конкурс профессионального мастерства в системе среднего профессионального образования Республики Карелия по компетенции «Гостиничный сервис» проводится с целью выявления и поддержки талантливой молодежи, развития конкурентной среды в сфере среднего профессионального образования, а также:

- определения качества профессиональной подготовки;
- широкой пропаганды рабочих профессий и специальностей сферы услуг, повышения их престижа в современных условиях;
- стимулирования студентов к дальнейшему профессиональному и личностному развитию;
- повышения квалификации педагогов системы среднего профессионального образования (экспертов).

## **3. ОРГАНИЗАТОРЫ КОНКУРСА**

Организацию и проведение конкурса осуществляют совместно Министерство образования Республики Карелия, Ассоциация профессиональных образовательных организаций Республики Карелия «Совет директоров», государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия «Колледж технологии и предпринимательства».

Руководство подготовкой и проведением Конкурса осуществляется Организационным комитетом, состав которого формируется Республиканской учебно-производственной лабораторией

по специальности «Гостиничный сервис» и утверждается приказом Министерства образования Республики Карелия.

Оргкомитет отвечает за обеспечение всех конкурсантов следующей информацией:

- правилами проведения конкурса;
- документацией по охране труда и технике безопасности;
- конкурсными заданиями.

Организаторы конкурса обеспечивают информационное освещение итогов проведения конкурса:

- размещение информационных материалов в региональных СМИ,
- размещение информационных материалов, фото и видео отчета на официальном сайте <http://spo.karelia.ru> и на сайте государственного автономного профессионального образовательного учреждения Республики Карелия «Колледж технологии и предпринимательства» (далее – Колледж технологии и предпринимательства) <http://ktip-ptz.karelia.ru>

#### **4. СРОКИ, МЕСТО И УСЛОВИЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНКУРСА**

Республиканский конкурс профессионального мастерства в системе среднего профессионального образования Республики Карелия по компетенции «Гостиничный сервис» проводится в два этапа:

1 этап: с 1 декабря по 28 декабря 2016 года проводится в профессиональных образовательных организациях;

2 этап: 2 марта 2017 года проводится на базе гостиницы «Северная» г.Петрозаводска.

Для участия в конкурсе необходимо подать заявку в срок до 1 февраля 2017 года. Заявка отправляется в Оргкомитет конкурса по адресу: г. Петрозаводск, пр. А.Невского, 64, электронная почта [ktip-ptz@yandex.ru](mailto:ktip-ptz@yandex.ru) Терентьевой Ольге Владимировне – руководителю РУПЛ по специальности «Гостиничный сервис». Телефон для справок 8(8142) 57-34-95. Заявка оформляется согласно Приложению № 1 к настоящему Положению.

На расходы, связанные с проведением конкурса, профессиональные образовательные организации, участвующие в конкурсе, вносят организационный взнос в размере 300 рублей (триста рублей).

#### **5. УЧАСТНИКИ. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**

В конкурсе участвуют по одному представителю от профессиональных образовательных организаций Республики Карелия, реализующих программу подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис».

Участниками конкурса могут быть студенты профессиональных образовательных организаций Республики Карелия, обучающиеся по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис». Возраст участников до 22 лет.

Права и обязанности конкурсантов:

Конкурсанты должны получить подробную информацию о конкурсном задании на русском языке, включая:

- информацию по критериям начисления баллов;
- подробную информацию о вспомогательных материалах и приспособлениях, разрешенных и запрещенных к использованию.

Конкурсанты должны получить подробную информацию об организации конкурса, включая:

- информацию по охране труда и технике безопасности, включая меры, применяемые в случае их несоблюдения;
- программу конкурса, с обозначением обеденных перерывов и времени завершения конкурсных заданий/модулей;
- информацию об ограничениях времени входа и выхода с рабочего места, условиях, при которых такой выход и вход разрешается;
- информацию о характере и диапазоне санкций, которые могут последовать в случае нарушения настоящего Положения.

Каждому конкурсному участнику гарантированно предоставляется:

- время на ознакомление с конкурсными заданиями;
- график конкурса;

- письменные инструкции по конкурсному заданию;
- схема начисления баллов, включая критерии оценки;
- возможность общения конкурсантов в свободное от выполнения конкурсного задания время.

Конкурсанты имеют право ожидать соблюдения принципов честности, справедливости и информационной открытости в ходе соревнований, а именно:

- четкие недвусмысленные инструкции;
- каждый конкурсант имеет право ожидать, что другие конкурсанты не получат несправедливого преимущества в виде содействия или другого вмешательства, которое они смогут обратить себе на пользу;
- никакие конкурсанты (группы конкурсантов) не будут получать информацию о конкурсных заданиях раньше других конкурсантов;
- схемы начисления баллов будут стандартными, не дающими никакого преимущества кому-либо из конкурсантов;
- необходимая помощь от Экспертов и официальных лиц, с целью удостовериться в том, что конкурсанты способны выполнить конкурсное задание, должна быть стандартной, не дающей преимущества тому или иному конкурсанту.

Конкурсанты могут общаться с Экспертом из своей образовательной организации (далее – «Эксперт-компатриот») в любое время, кроме как в ходе официального времени проведения конкурса. Общение разрешено и в периоды обеденных перерывов.

В ходе проведения конкурса контакты с Экспертом-компатриотом разрешены лишь в присутствии Эксперта, не являющегося компатриотом. В ходе проведения конкурса запрещены контакты с другими конкурсантами или гостями без разрешения Главного эксперта.

Если кто-либо из конкурсантов заболел или стал жертвой несчастного случая, об этом немедленно уведомляется Главный эксперт. Главный эксперт принимает решение о том, компенсировать ли потерянное время.

Если конкурсанту приходится отказаться от дальнейшего участия в конкурсе ввиду болезни или несчастного случая, он получит баллы за любую завершённую работу. Будут предприняты все меры к тому, чтобы способствовать возвращению конкурсанта к участию в конкурсных мероприятиях, и к тому, чтобы компенсировать потерянное время.

Несоблюдение участником норм и правил техники безопасности ведет к потере баллов. Постоянное нарушение норм безопасности может привести к временному или перманентному отстранению конкурсанта от участия в конкурсе.

## **6. ЭКСПЕРТЫ. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**

Эксперт - лицо, обладающее опытом по конкурсной компетенции, представляющее участника на профессиональном конкурсе.

Эксперт обязан знать и соблюдать Положение о конкурсе и другую официальную документацию.

Эксперт должен обладать высочайшей квалификацией. Эксперт должен быть беспристрастным, объективным, справедливым, и должен быть готов к сотрудничеству с другими Экспертами по мере необходимости.

Каждая организация-участник может выдвинуть одного Эксперта. Присутствие на конкурсе второго Эксперта от организации-участницы запрещено, если иное не обговорено заранее с Оргкомитетом.

Эксперт считается Экспертом той организации-участника, от которой он делегируется. Имена Экспертов направляются в адрес Оргкомитета не позднее 1 месяца до даты проведения конкурса.

Обязанности Эксперта до начала конкурсной части:

- проверить свои данные и данные участника на сайте <http://spo.karelia.ru> после их публикации;
- изучить документацию об организации и проведении конкурса.

Обязанности Эксперта в ходе конкурса:

- хранить в тайне конкурсное задание;
- соблюдать настоящее Положение;

- убедиться в том, что все конкурсанты ознакомлены с нормами охраны труда и техники безопасности, а также с соответствующими отраслевыми требованиями. Обеспечивать строгое соблюдение этих правил на всем протяжении конкурса.

Экспертам запрещено как-либо помогать конкурсантам в интерпретации конкурсного задания. Возникающие вопросы передаются для решения Главному эксперту.

## **7. ГЛАВНЫЙ ЭКСПЕРТ. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**

Главный эксперт - Эксперт, отвечающий за управление, организацию и руководство конкурсом по компетенции.

Главный эксперт назначается Оргкомитетом конкурса.

Кроме квалификации, опыта, личных качеств и этических критериев, необходимых Эксперту, Главный эксперт обязан:

- обладать высокой компетентностью и опытом в своей специальности;
- обладать хорошими навыками организатора и руководителя;
- обладать хорошими навыками межличностного общения;
- обладать хорошими коммуникационными навыками (письменная и устная речь);
- уметь пользоваться компьютером и интернетом (в частности, для того, чтобы вести документацию в электронном виде).

Главный эксперт играет центральную роль в планировании, управлении, организации и руководстве работой Экспертов (подготовка, проведение и оценка); также он обеспечивает соблюдение соответствующих правил, регламентов и оценочных критериев.

## **8. ЖЮРИ. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**

Жюри - группа Экспертов, куда входит Главный эксперт, отвечающих за оценку конкурсных заданий по компетенции.

В состав Жюри могут входить представители образовательных организаций, социальных партнеров по профилю специальности.

Жюри отвечает за правильную подготовку и проведение конкурса, за соблюдение правил проведения конкурса и за исполнение принятых решений.

Если Жюри оказывается не в состоянии принять единогласное решение за разумный период времени, Главный эксперт передает вопрос на голосование. Окончательным считается решение, принятое большинством голосов (50% Экспертов плюс один). Отсутствующих Экспертов информируют о принятом решении, но они никак не могут на него повлиять.

Председатель жюри осуществляет общее руководство работой Жюри. Председателем жюри является Главный эксперт.

Председатель жюри должен быть ознакомлен со всеми подробностями проведения конкурса, системы начисления баллов, а также с официальной документацией конкурса.

## **9. ОРГАНИЗАЦИЯ СОРЕВНОВАТЕЛЬНОЙ ЧАСТИ**

Ход соревновательной части регламентируется программой проведения конкурса.

В момент выполнения участником конкурсного задания на конкурсном участке могут находиться исключительно Эксперты и представители (наблюдатели) Оргкомитета.

Общий план конкурсных участков должен обеспечивать беспрепятственное перемещение гостей и зрителей между всеми конкурсными участками.

Оргкомитет должен обеспечить документацию по охране труда и технике безопасности.

До официального старта выполнения конкурсных заданий Главный эксперт должен провести инструктаж по охране труда и технике безопасности для участников и Экспертов (Приложение № 2). По итогам проведения инструктажа каждый участник и Эксперт должны поставить свою подпись в ведомости о прохождении инструктажа по охране труда и технике безопасности (Приложение № 3).

Оргкомитет и Эксперты должны планировать и проводить соревновательную часть в строгом соответствии с нормами по охране труда и технике безопасности.

Конкурс организован по модульному принципу. Для каждого модуля участники получают задания, кроме того, для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены быстро при полной концентрации

внимания. Каждый модуль обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований, были прояснены заранее.

Эксперты обязаны выдавать конкурсантам задание и схему начисления баллов перед началом каждого модуля. Минимальное время, отводимое на ознакомление с информацией, составляет 10 минут, которые не входят в общее время соревнований. Ознакомление происходит перед началом каждого модуля.

Конкурсант обязан дожидаться указания Главного эксперта о начале и завершении работы.

По окончании соревнований, конкурсанты получают 1 час на обмен мнениями и опытом с другими конкурсантами и Экспертами.

Доступ на площадку проведения конкурса до начала соревновательной части запрещен прессе и широкой публике. Специальный допуск для прессы разрешается «на индивидуальной основе»; разрешение дает Главный эксперт.

До начала соревновательной части видеосъемка и фотографирование в холлах/зданиях и на конкурсных участках запрещены. Исключения могут быть предоставлены официальным представителям прессы с одобрения Главного эксперта.

В ходе конкурса необходимо разрешение Главного эксперта на видеосъемку и фотографирование на рабочих местах в ходе соревновательной части. Видеосъемка и фотографирование конкурсных заданий или компонентов заданий в ходе конкурса и обсуждение их с конкурсантами до конца конкурса запрещено.

## **10. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

Конкурсное задание - работа, которую необходимо выполнить конкурсанту, чтобы продемонстрировать свои умения.

Конкурсное задание разработано так, чтобы участники смогли продемонстрировать общие и профессиональные компетенции, указанные в описании компетенции. Оно должно выявлять степень овладения мастерством, а, следовательно, обеспечивать хороший диапазон оценочных баллов.

Конкурсное задание для Республиканского конкурса отбирается Главным экспертом либо путем голосования Экспертов.

Каждое конкурсное задание сопровождается Схемой начисления баллов. Схема начисления баллов принимается большинством голосов.

Конкурсные задания, которые отбирают Эксперты и объявляют их пригодными для конкурса, хранятся в Оргкомитете для будущего использования организациями-участниками. Эти конкурсные задания передаются в электронном виде.

Конкурсное задание по компетенции «Гостиничный сервис» состоит из трех модулей:

1 модуль: теоретическое задание - тестирование по содержанию профессиональных модулей ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей, ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания, ПМ.04. Продажи гостиничного продукта. Задание состоит из 30 вопросов закрытого типа и предполагает выбор одного варианта ответа на каждый из предложенных вопросов.

На выполнение конкурсного задания отводится 20 минут.

Максимальная оценка – 30 баллов (1 балл за каждый правильный ответ).

2 модуль: практическое задание на знание и применение профессионального иностранного языка (английского):

1 задание - письменное тестирование на применение лексики профессионального английского языка. Тест состоит из 5 заданий.

На выполнение конкурсного задания отводится 20 минут.

Максимальная оценка – 10 баллов (2 балла за каждый правильный ответ).

2 задание - решение ситуационных заданий на профессиональном английском языке. Перед выполнением задания каждый участник выбирает запечатанный конверт с содержащейся в нем карточкой с ситуационным заданием. Конверт передается Главному эксперту для имитации профессиональной ситуации. Участник выполняет роль администратора службы приема и размещения отеля.

На выполнение конкурсного задания отводится 10 минут.

Максимальная оценка – 30 баллов.

3 модуль: профессиональное задание – решение ситуационных заданий по содержанию профессиональных модулей ПМ.01 Бронирование гостиничных услуг, ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей, ПМ.03. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Перед выполнением профессионального задания каждый участник выбирает запечатанный конверт с содержащейся в нем карточкой с ситуационным заданием. Конверт передается Главному эксперту для имитации профессиональной ситуации. Участник выполняет роль администратора службы приема и размещения отеля.

На выполнение профессионального задания каждым участником конкурса отводится 10 минут.

Максимальная оценка – 20 баллов.

## 11. ОЦЕНКА. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Конкурс должен стремиться к тому, чтобы максимально повысить объективность оценки. Выполненные конкурсные задания оцениваются в соответствии со Схемой начисления баллов.

Члены Жюри оценивают выполненные конкурсные задания в соответствии с критериями оценки.

Конкурсное задание	Лимит времени	Критерии оценки	Количество баллов
1 модуль. Тестирование	20 минут	Владение теоретическими знаниями в области бронирования гостиничных услуг, приема, размещения и выписки гостей, организации обслуживания гостей в процессе проживания, продажи гостиничного продукта.	1 балл за каждый правильный ответ. Максимальная оценка – 30 баллов.
2 модуль. Письменное тестирование на применение лексики профессионального английского языка	20 минут	Владение лексикой профессионального английского языка.	2 балла за каждый правильный ответ. Максимальная оценка – 10 баллов.
2 модуль. Решение ситуационных заданий на профессиональном английском языке	10 минут	Владение лексикой профессионального английского языка. Соблюдение правильной последовательности действий сотрудника службы приема и размещения. Знание стандартов обслуживания в гостиничном предприятии. Принятие правильного решения. Коммуникабельность. Культура речи.	Максимальная оценка – 30 баллов.
3 модуль. Решение ситуационных заданий	10 минут	Соблюдение правильной последовательности действий сотрудника службы приема и размещения. Знание стандартов	Максимальная оценка – 20 баллов.

		обслуживания в гостиничном предприятии. Принятие правильного решения. Коммуникабельность. Культура речи.	
--	--	---	--

Общее количество баллов по всем критериям оценки составляет 90.

Для регистрации начисленных баллов используется соответствующая Ведомость оценок выполнения заданий (Приложение № 4).

Полученные баллы суммируются по каждому участнику и заносятся в итоговый Протокол, который должен быть подписан всеми членами оценочной группы (Приложение № 5). Протокол отправляется в Министерство образования Республики Карелия и затем хранится как контрольный документ.

Главный эксперт обязан обеспечить конфиденциальность информации по полученным результатам до окончания Церемонии награждения. Никто не имеет права требовать от Главного эксперта разглашения информации по любому из конкурсантов. После завершения Церемонии награждения Главный эксперт должен сообщить результаты конкурсантов персонально каждому конкурсанту и его Эксперту.

Организациям-участникам предоставляются результаты со сравнениями по общему количеству набранных баллов.

## **12. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ КОНКУРСА**

Победитель и призеры конкурса определяются по лучшим показателям (баллам) выполнения конкурсных заданий. При равенстве показателей предпочтение отдаётся участнику, имеющему лучший результат за выполнение профессионального задания.

Победителю конкурса в личном первенстве присуждается 1 место, призёрам - 2 и 3 места.

Победитель конкурса или призёр конкурса, занявший 2 место, может быть рекомендован для участия во Всероссийских и международных конкурсах профессионального мастерства.

Все участники конкурса награждаются дипломами Министерства образования Республики Карелия и памятными подарками.



В организационный комитет  
Республиканского конкурса профессионального мастерства  
среди студентов системы среднего профессионального образования  
по компетенции «Гостиничный сервис»

Заявка от \_\_\_\_\_  
(наименование профессиональной образовательной организации)  
\_\_\_\_\_  
(адрес)

Фамилия, имя, отчество участника полностью	Дата рождения (число, месяц, год)	Номер учебной группы, курс обучения	Полное наименование специальности

\_\_\_\_\_  
ФИО куратора группы, в которой обучается участник конкурса

\_\_\_\_\_  
ФИО, должность Эксперта, сопровождающего участника на конкурсе – один от образовательной организации

**ИНСТРУКЦИЯ ПО ОХРАНЕ ТРУДА И ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ**  
**для участников Республиканского конкурса профессионального мастерства**  
**в системе среднего профессионального образования Республики Карелия**  
**по компетенции «Гостиничный сервис»**

1.1. К выполнению конкурсного задания по компетенции «Гостиничный сервис» под руководством Экспертов Республиканского конкурса профессионального мастерства в системе среднего профессионального образования Республики Карелия по компетенции «Гостиничный сервис» допускаются участники, прошедшие инструктаж по охране труда и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.

1.2. Участник должен:

- выполнять только ту работу, которая определена ему Экспертом;
- поддерживать порядок на рабочем месте;
- быть внимательным во время работы, не отвлекаться и не отвлекать других;
- не допускать нарушений требований безопасности труда и правил пожарной безопасности;
- извещать непосредственно Эксперта о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей.

1.3. Участник обязан соблюдать правила охраны труда для обеспечения защиты от воздействия опасных и вредных факторов, связанных с характером работы (статические перегрузки, биологические факторы).

1.4. В соответствии с действующим законодательством Участники должны соблюдать правила поведения, расписание и график проведения конкурсного задания, установленные режимы труда и отдыха.

1.5. При выполнении конкурсного задания по компетенции «Гостиничный сервис» на рабочем месте должна применяться следующая одежда:

- для мужчин: темный костюм, рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень, носки темные, начищенные темные туфли, идентификационная информация участника на груди. Короткие и чистые ногти, короткие волосы;
- для женщин: темный костюм с брюками или юбкой, рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди. Ногти короткие, волосы (до подбородка) или собранные в пучок, светлый макияж, серьги маленькие, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий.

1.6. В процессе работы Участники должны соблюдать правила ношения спецодежды, соблюдать правила личной гигиены, мыть руки после пользования туалета, содержать рабочее место в чистоте.

1.7. В помещении для выполнения заданий по компетенции «Гостиничный сервис» должна быть медицинская аптечка с набором необходимых медикаментов. В аптечке должны быть медикаменты и инструкция по оказанию первой помощи пострадавшим.

1.8. Участники обязаны соблюдать правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения. Помещение для проведения конкурсных заданий снабжается порошковыми или углекислотными огнетушителями.

1.9. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся Экспертам.

1.10. Ответственность за несчастные случаи, происшедшие в помещении для проведения конкурсного задания, несут лица, как непосредственно нарушившие правила безопасной работы на рабочем месте, так и лица административно-технического персонала, которые не обеспечили выполнение организационно-технических мероприятий, предотвращающих возможность возникновения несчастных случаев и соответствие рабочего места требованиям охраны труда.

1.11. Участники, допустившие невыполнение или нарушение инструкции по охране труда, привлекаются к ответственности.

**ПРОТОКОЛ**  
**инструктажа по охране труда и технике безопасности**  
**участников Республиканского конкурса профессионального мастерства**  
**в системе среднего профессионального образования Республики Карелия**  
**по компетенции «Гостиничный сервис»**

Дата проведения «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

	Ф.И.О. участник а	Год рождения	Ф.И.О. инструктирующего	Подпись инструктирующего	Подпись инструктируемого

**ВЕДОМОСТЬ ОЦЕНОК ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ**  
**Республиканского конкурса профессионального мастерства**  
**в системе среднего профессионального образования Республики Карелия**  
**по компетенции «Гостиничный сервис»**

Фамилия Имя Отчество члена жюри: \_\_\_\_\_

Критерии оценивания	Количество баллов	Номер участника			
		1	2	3	4
<b>1 модуль. Тестирование</b>					
Владение теоретическими знаниями в области бронирования гостиничных услуг, приема, размещения и выписки гостей, организации обслуживания гостей в процессе проживания, продажи гостиничного продукта.	1 балл за каждый правильный ответ				
<b>2 модуль. Письменное тестирование на применение лексики профессионального английского языка</b>					
Владение лексикой профессионального английского языка	2 балла за каждый правильный ответ				
<b>2 модуль. Решение ситуационных заданий на профессиональном английском языке</b>					
Владение лексикой профессионального английского языка	10				
Соблюдение правильной последовательности действий сотрудника службы приема и размещения	5				
Знание стандартов обслуживания в гостиничном предприятии	5				
Принятие правильного решения	5				
Коммуникабельность	3				
Культура речи	2				
Всего:					
<b>3 модуль. Решение ситуационных заданий</b>					
Соблюдение правильной последовательности действий сотрудника службы приема и размещения	5				
Знание стандартов обслуживания в гостиничном предприятии	5				
Принятие правильного решения	5				
Коммуникабельность	3				
Культура речи	2				
Всего:					
<b>ИТОГО БАЛЛОВ</b>					

Подпись члена жюри \_\_\_\_\_

**ПРОТОКОЛ**  
**заседания жюри заключительного этапа**  
**Республиканского конкурса профессионального мастерства**  
**в системе среднего профессионального образования Республики Карелия**  
**по компетенции «Гостиничный сервис»**

Дата проведения: 02 марта 2017 года.

Место проведения: Гостиница «Северная», г.Петрозаводск, пр. Ленина,21.

Результаты заключительного этапа Республиканского конкурса профессионального мастерства в системе среднего профессионального образования Республики Карелия по компетенции «Гостиничный сервис» оценивало жюри в составе:

Председатель жюри – ФИО, должность, звание.

Члены жюри:

1. ФИО (полностью), должность, звание;
2. ФИО (полностью), должность, звание.

Постановили: на основании оценки выполнения заданий по теоретическому, практическому и профессиональному модулям присудить:

Победителю (первое место) ФИО, полное название профессиональной образовательной организации;

Призёру (второе место) ФИО, полное название профессиональной образовательной организации;

Призёру (третье место) ФИО, полное название профессиональной образовательной организации.

Краткий отзыв жюри об уровне проведения Конкурса и качестве подготовки участников Конкурса (предложения, замечания)

---

---

---

---

---

---

---

Председатель жюри \_\_\_\_\_ ФИО

Члены жюри \_\_\_\_\_ ФИО

Директор образовательной организации \_\_\_\_\_ ФИО

М.П.