**Опыт подготовки студентов специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» для сдачи демонстрационного экзамен по компетенции «Администрирование отеля» по стандартам Ворлдскиллс Россия**

Достовалова Любовь Александровна;

преподаватель;

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Новороссийский колледж строительства и экономики»

Основные термины следует понимать в следующих значениях:

- Демонстрационный экзамен по стандартам Ворлдскиллс Россия (далее по тексту - демонстрационный экзамен) – процедура оценки уровня знаний, умений и практических навыков, предусматривающая моделирование реальных производственных условий для решения практических задач профессиональной деятельности в соответствии со стандартами Ворлдскиллс Россия.

- Компетенция Ворлдскиллс – вид деятельности (несколько видов деятельности), определенные через необходимый набор знаний, умений и практических навыков в рамках Спецификации стандартов Ворлдскиллс.

- Стандарт Ворлдскиллс – совокупность установленных Союзом обязательных правил и требований к процедуре организации и проведения мероприятий, основанных на оценке профессионального мастерства в соответствии со спецификациями стандартов компетенций (мероприятий по оценке профессионального мастерства по стандартам Ворлдскиллс Россия).

- Спецификация стандарта - перечень знаний и навыков, которыми должен обладать специалист по соответствующей компетенции, с указанием процентного соотношения их использования и важности в рамках подготовки Критериев оценки участников демонстрационного экзамена и этапов задания.

- Оценочные материалы – комплекс требований к выполнению заданий демонстрационного экзамена, включая требования к оборудованию, оснащению и застройке площадки проведения демонстрационного экзамена, составу экспертных групп, участвующих в оценке заданий демонстрационного экзамена, а также инструкцию по охране труда и технике безопасности для использования центрами проведения демонстрационного экзамена.

- Паспорт компетенций (Skills Passport) – электронный документ, формируемый по итогам демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия в личном профиле каждого участника в информационной системе Союза.

- Эксперт демонстрационного экзамена – сертифицированный эксперт Ворлдскиллс, эксперт Ворлдскиллс с правом проведения чемпионатов или эксперт Ворлдскиллс с правом участия в оценке демонстрационного экзамена, определенный решением «Союза» в качестве главного эксперта или члена Экспертной группы для оценки выполнения заданий демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия.

В послании Федеральному Собранию 4 декабря 2014 года Президентом Российской Федерации дано поручение, направленное на развитие системы подготовки рабочих кадров: «К 2020 году как минимум в половине колледжей России подготовка по 50 наиболее востребованным и перспективным рабочим профессиям должна вестись в соответствии с лучшими мировыми стандартами и передовыми технологиями…». Во исполнение указанного поручения, а также распоряжения Правительства Российской Федерации от 3 марта 2015 года № 349-р «Об утверждении комплекса мер, направленных на совершенствование системы среднего профессионального образования на 2015 - 2020 годы», в соответствии с паспортом приоритетного проекта «Образование» по направлению «Подготовка высококвалифицированных специалистов и рабочих кадров с учетом современных стандартов и передовых технологий» («Рабочие кадры для передовых технологий»), утвержденным протоколом заседания Президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и приоритетным проектам от 25 октября 2016 года №9, Союзом «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» проводится пилотная апробация демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия в рамках государственной итоговой аттестации.

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.

Включение формата демонстрационного экзамена в процедуру государственной итоговой аттестации обучающихся профессиональных образовательных организаций – это модель независимой оценки качества подготовки кадров, содействующая решению нескольких задач системы профессионального образования и рынка труда без проведения дополнительных процедур.

Выпускники, прошедшие аттестационные испытания в формате демонстрационного экзамена получают возможность:

- одновременно с подтверждением уровня освоения образовательной программы в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами подтвердить свою квалификацию в соответствии с требованиями международных стандартов Ворлдскиллс без прохождения дополнительных аттестационных испытаний;

- подтвердить свою квалификацию по отдельным профессиональным модулям, востребованным предприятиями-работодателями и получить предложение о трудоустройстве на этапе выпуска из образовательной организации;

- одновременно с получением диплома о среднем профессиональном образовании получить документ, подтверждающий уровень профессиональных компетенций в соответствии со стандартами Ворлдскиллс Россия – Паспорт компетенций (Skills Passport). Все выпускники, прошедшие демонстрационный экзамен и получившие Паспорт компетенций вносятся в базу данных молодых профессионалов, доступ к которому предоставляется всем ведущим предприятиям-работодателям, признавшим формат демонстрационного экзамена, для осуществления поиска и подбора персонала.

Демонстрационный экзамен в ГАПОУ КК «Новороссийский колледж строительства и экономики» проводится в соответствии с Методикой организации и проведения демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия, утвержденной приказом «Союза», Базовыми принципами объективной оценки результатов подготовки рабочих, одобренными Координационным советом Министерства просвещения Российской Федерации (протокол от 7 декабря 2018 г. № ИП-6/05-пр) и методическими рекомендациями о проведении аттестации с использованием механизма демонстрационного экзамена, утвержденными распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 1 апреля 2019 года №Р-42.

Демонстрационный экзамен в ГАПОУ КК «Новороссийский колледж строительства и экономики» проводится в рамках промежуточной аттестации по программе среднего профессионального образования по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» по компетенции «Администрирование отеля».

Компетенция «Администрирование отеля» представляет собой моделирование рабочей смены Администратора службы приема и размещения гостей, на протяжении которой, участник взаимодействует с гостями, а также координирует работу служб отеля в стандартных и экстраординарных ситуациях.

Конкурсант чемпионата по компетенции «Администрирование отеля» выполняет работу администратора службы приема и размещения (СПиР), менеджера по бронированию, а также принимает управленческие решения и анализирует статистику.

Согласно техническому описанию компетенции «Администрирование отеля» проверка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения практической работы по следующим разделам:

- организация работы и самоуправление;

- забота о госте и навыки межличностного общения;

- процедура бронирования;

- заселение;

- стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле;

- продажи услуг;

- управление жалобами;

- процедура выселения.

Несмотря на сложность заданий, организация площадки чемпионата для компетенции «Администрирование отеля» не требует сложных технических решений и достаточно недорога в сравнении с другими компетенциями.

В кабинете ГАПОУ КК «Новороссийский колледж строительства и экономики» оборудовано рабочее место по компетенции «Администрирование отеля» согласно инфраструктурному листу – стойка приема и размещения.

Во время практических работ студенты руководством преподавателя отрабатывают следующие навыки в форме ситуационных диалогов:

1. Заезд и туристическая информация
2. Помощь гостю во время проживания
3. Предоставление информации об отеле
4. Экстраординарные ситуации
5. Бронирование номерного фонда

Систематические тренировки позволяют отточить навыки работы, сначала работа ведется в разрезе правильности выполнения, затем по мере подготовки студентов, добавляется работа над скоростью выполнения задания.

Подготовка студентов для сдачи демонстрационного экзамена проходит как в рамках уроков по учебным дисциплинам, так и в рамках междисциплинарных курсов. К сдаче демонстрационного экзамена готовится учебная группа в полном составе.

В 2020 году согласно комплекту оценочной документации (КОД) № 1.1 для демонстрационного экзамена по компетенции «Администрирование отеля» - 25% заданий выполняется на английском языке. Преподаватель работает во взаимодействии с преподавателем английского языка. Студенты отрабатывают ситуационные диалоги на русском и английском языках.

Студенты выполняют домашние задания в формате устного говорения диалогов по ролям. Форма сдачи домашнего задания – аудиосообщения. Используя данные задания, у преподавателя есть возможность индивидуально прослушать диалог каждого студента и разобрать возможные ошибки и неточности.

Для подготовка студентов в 2020 году мною стали использоваться обучающие ролики по компетенциям Worldskills Russia на сайте национальной сборной <https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya/>, которые очень помогают в подготовке студентов.

Таким образом, демонстрационный экзамен является процедурой оценки уровня знаний, умений и практических навыков, предусматривающая моделирование реальных производственных условий для решения практических задач профессиональной деятельности в соответствии со стандартами Ворлдскиллс Россия.

Список используемых источников:

1. Комплект оценочной документации КОД №1.1 для демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс Россия по компетенции № 56 (WSI)/E57 (WSE) «Администрирование отеля» https://worldskills.ru/nashi-proektyi/demonstraczionnyij-ekzamen/demonstraczionnyij-ekzamen-2020/demonstraczionnyij-ekzamen-2020/
2. Обучающие ролики по компетенциям Worldskills Russia на сайте национальной сборной https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya/
3. Техническое описание компетенции «Администрирование отеля» https://drive.google.com/drive/folders/1CeIYtM3ywcsxY-z9cQ\_HUSl8cRk-\_xEF