

V РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЧЕМПИОНАТ «АБИЛИМПИКС»

Утверждено
на заседании рабочей группы
Организационного комитета по
подготовке и проведению
регионального чемпионата
«Абилимпикс» в Рязанской области



03 февраля 2020

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ по компетенции **«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»** в категории участников – студент



Разработано:

Главный эксперт регионального чемпионата «Абилимпикс»
Рязанской области по компетенции «Администрирование отеля»

Пивоварова Ольга Викторовна

преподаватель ФКПОУ «Михайловский экономический
колледж-интернат» Минтруда России

Рязанская область 2020

Содержание

1. Описание компетенции

1.1. Актуальность компетенции

Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта являются решающими факторами для быстрого роста индустрии туризма и командировок. Путешествие и туризм играют важную роль в социальном и экономическом росте в Европе. Неотъемлемой частью в этой отрасли являются гостиницы разных типов и размеров, обеспечивающие проживание, а также связанные с ним услуги для гостей со всего мира. Отели могут быть частью международных гостиничных сетей, которые продают свои услуги для частых или постоянных гостей. В качестве альтернативы они могут отличаться по характеристикам в зависимости от местности, истории, архитектуры и целевой аудитории. Качество и цена обычно сопоставимы, при бронировании отеля гость опирается на международную систему звезд, которая отображает соответствие цены и местоположения.

Ключевой ролью при создании любого отеля является роль администратора. Находясь в зоне Ресепшен, гость отеля получает первое впечатление о гостинице, а также свой первый опыт пребывания в гостинице. В этом месте устанавливается первоначальный контакт с персоналом отеля. 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 и продолжение его работы.

1.2. Ссылка на образовательный и/или профессиональный стандарт

Профстандарт «Работник по приему и размещению», Профстандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», ФГОС СПО 43.02.11 Гостиничный сервис, ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело, ФГОС ВО 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата).

1.3. Требования к квалификации

Основным требованием к квалификации участника для выполнения заданий - владение профессиональными компетенции в соответствии с п.1.2., а знание и владение иностранными языками, в частности английским языком.

Знания:

- базовый понятийный аппарат индустрии гостеприимства;
- перечень услуг гостиничных предприятий;
- порядки предоставления социальных услуг;

- конъюнктуру рынка гостиничных услуг своего региона, РФ;
- методов анализа рынка;
- способов и методов продвижения услуг;
- основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельности предприятий индустрии гостеприимства; стандартов обслуживания на гостиничных предприятиях;
- цели и задачи профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства;
- профессиональные качества;
- основы профессиональной этики;
- основы здорового образа жизни;
- правила оказания первой помощи до оказания медицинской помощи; профессиональное владение английским языком согласно профессиональным стандартам п. 1.2.;
- особенности социальной работы с разными лицами и группами населения;

Умения:

- использовать базовые знания и понятийный аппарат профессиональной сферы индустрии гостеприимства;
- анализировать практические ситуации контактной зоны индустрии гостеприимства;
- использовать в своей деятельности информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-ресурсы;
- проводить сравнительный анализ гостиничных услуг;
- работать с документацией гостиничного предприятия;
- вести необходимую документацию, необходимую для предоставления услуг и сопровождения деятельности /оказания услуг в соответствии с требованиями к отчетности;
- использовать навыки решения конфликтных ситуаций;
- оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи;
- использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных сетях.

2. Конкурсное задание

2.1. Краткое описание задания

Компетенция «Администрирование отеля» определяется как набор профессиональных умений и навыков в управлении гостиницей.

Участники должны уметь забронировать номер, заселить и выселить гостя, решать неожиданные ситуации и выполнять кассовые операции.

Категория «Студент» - задания выполняются на русском (70%) и английском языке (30%). Задания на английском языке определяются экспертами.

30 % изменения в Конкурсные задания вносятся обязательно и в обязательном порядке согласуются с Председателем Совета компетенции, к 30 % изменениям Конкурсного задания относятся: тайные задания – ситуации в соответствии с Модулем Конкурсного задания которые участники получают в конвертах и должны решить. Ситуации являются тайными, разрабатываются экспертами по компетенции с участием работодателей и практиков индустрии гостеприимства, утверждаются Председателем Совета по компетенции.

В 30% изменений входит: изменение деталей бронирования (прямая бронь или бронь через турагентство); изменение экстраординарной ситуации (модуль 3), а также меняются модули на английском языке (модуль 1, 2, 4) будут представлены в день соревнований.

При внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию (разработке заданий – ситуация) разработчики должны руководствоваться принципами объективности и беспристрастности. Изменения не должны влиять на сложность задания, не должны относиться к иным профессиональным областям, не описанным в техническом описании компетенции. Также внесённые изменения должны быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.

2.2. Структура и подробное описание конкурсного задания

Наименование и описание модуля	День	Время	Результат	
Модуль 1. Прямое бронирование по телефону (английский язык)	Первый день	15	Осуществить бронирование	
Модуль 2. Процедура заселения гостя по прямой брони (русский язык)		15	Осуществить заселение гостя	
Модуль 3. Экстраординарные ситуации (английский язык): Гость просит его разбудить		20		Решение конфликтной ситуации
Модуль 3. Экстраординарные ситуации: Кто-то позвонил на стойку и сообщил, что через 30 минут взорвется бомба в отеле				
Модуль 4. Процедура выселения (русский язык)		15	Осуществить выселение гостя	

2.3. Последовательность выполнения задания

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 очень быстро при полной концентрации внимания. Каждый модуль обсуждается до начала

работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований, были прояснены заранее.

Последовательность выполнения конкурсного задания по компетенции «администрирование отеля» для всех категорий участников одинакова.

Задания выполняются на русском (70%) и английском языке (30%). Задания на английском языке определяется экспертным сообществом.

Модуль № 1 Процедура бронирования

Участник должен знать и понимать: процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения. Также необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике, уметь делать индивидуальное бронирование, групповое и корпоративное.

Модуль №2 Процедура заселения

Участник должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуру выдачи ключей, различные виды традиционных и электронных ключей от номеров, функции и обновление истории гостей, уметь ответить на обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров.

Модуль № 3 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.

Модуль № 4 Процедура выселения гостя

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.

2.4. Критерии оценки выполнения задания:

Для каждого модуля указываются критерии оценок и их максимальный балл

Модуль 1. Прямое бронирование по телефону		Макс.балл
Объективные критерии		
1	Администратор приветствует гостя	1
2	Спрашивает имя гостя	1
3	Уточняет тип бронирования (индивидуальное/от компании)	1
4	Уточняет дату бронирования, тип номера, количество гостей	1
5	Информирует гостя о категориях номеров в отеле	1
6	Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров	1
7	Возвращается к гостю и информирует о наличии номеров	1
8	Информирует об дополнительных услугах и входящих в стоимость номера	1
9	Уточняет, хотят ли забронировать номер	1

10	Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания	1
11	Уточняет контактную информацию гостя	1
12	Подтверждает детали бронирования	1
13	Предупреждает о правилах отмены бронирования	1
14	Спрашивает, может ли он чем-то помочь	1
15	Благодарит за звонок и заканчивает разговор	1
Субъективные критерии		
16	Общение с гостем (короткие вопросы, без участия; вовлечен в беседу)	1
17	Внимание к деталям	0,5
18	Уверенность в диалоге	0,5
19	Последовательность в действиях	1
20	Продвижение услуг отеля	1
Всего		19
Модуль 2. Процедура заселения гостя по прямой брони		Макс.балл
Объективные критерии		
1	Администратор приветствует гостей	1
2	Спрашивает паспорт	1
3	Находит имя в списке	1
4	Подтверждает детали бронирования	1
5	Просит гостя заполнить регистрационную форму и подписать	1
6	Делает копию необходимых данных паспорта (имя, национальность, дата рождения, место рождения)	1
7	Возвращает паспорт	1
8	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	1
9	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы	1
10	Программирует ключи и отдает гостю	1
11	Информирует о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж)	1
12	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	1
13	Информирует о других услугах отеля	1
14	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки	1
15	Понадобится ли помощь с багажом	1
16	Желает хорошего дня	1
17	Кладет профайл в папку	1
Субъективные критерии		
18	Вежливость	0,5
19	Сосредоточенность	0,5
20	Жесты и мимика	0,5
21	Последовательность в действиях	1
22	Доброжелательность	0,5
Всего:		20
Модуль 3 Экстраординарные ситуации: Гость просит его разбудить		Макс.балл
Объективные критерии		
1	Администратор приветствует гостя	1
2	Уточняет имя гостя	1
3	Уточняет номер комнаты	1
4	Уточняет точное время и заполняет специальную форму	1
5	Спрашивает, что гость хочет из напитков и еды на завтрак	1
6	Администратор регистрирует запрос на завтрак в номер	1
7	Спрашивает, может ли он чем-то помочь	1
8	Благодарит и заканчивает разговор	1
9	Звонит в ресторан и передает запрос	1
10	Кладет копию запроса в отдельный отсек - ресторан	1

11	Обращался к гостю по имени	1
Субъективные критерии		
12	Отзывчивость	1
13	Информативность	1
14	Проявление уважения	1
15	Стрессоустойчивость	1
16	Находчивость	1
Всего		16
Модуль 3 Экстраординарные ситуации: Кто-то позвонил на стойку и сообщил, что через 30 минут взорвется бомба в отеле		Макс.балл
Объективные критерии		
1	Поддерживать беседу со звонящим	1
2	Одновременно позвонить в службу безопасности и удерживая звонок преступника, дать понять коллегам о сложившейся ситуации	1
3	Разговаривая с преступником задавать наводящие вопросы	1
4	Проинформировать службу безопасности отеля	1
5	Проинформировать дежурного менеджера	1
6	Заполнить специальную форму	1
Субъективные критерии		
7	Сосредоточенность	1
8	Стрессоустойчивость	1
9	Внимание к деталям	1
Всего		9
Модуль 4. Процедура выселения		Макс.балл
Объективные критерии		
1	Администратор приветствует гостя	1
2	Спрашивает имя гостя	1
3	Просит ключи от номера	1
4	Спрашивает, как прошло проживание	1
5	Проверяет список на выезд	1
6	Спрашивает, пользовался ли гость дополнительными услугами	1
7	Спрашивает, нужно ли разделить счет гостю на услуги	1
8	Распечатывает список доп. расходов (информационный счет)	1
9	Узнает, каким способом будет оплачивать гость	1
10	Получает денежные средства от гостя (если наличные, то пересчитывает, если карта, то просит ввести пин-код)	1
11	Формирует основной счет (корректно)	1
12	Выдача отчетных документов гостю (счет и чек)	1
13	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом и вызвать ли гостю такси	1
14	Узнает, может ли еще чем-нибудь помочь	1
15	Благодарит и прощается с гостем	1
16	Администратор обращался к гостю по имени	1
17	Одна подписанная гостем копия счета остается у администратора	1
18	Администратор не назвал гостю внутренний тариф для турагентства	1
Субъективные критерии		
19	Общение с гостем (короткие вопросы, без участия; вовлечен в беседу)	0,5
20	Внимание к деталям	1
21	Жесты и мимика	0,5
22	Последовательность в действиях	0,5
23	Уверенность в диалоге	1
Всего		21,5

3. Перечень используемого оборудования, инструментов и расходных материалов

3.1. Необходимое оборудование предоставляется организаторами соревнований, участники дополнительно оборудования на площадку не приносят.

ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ НА 1-ГО УЧАСТНИКА				
Оборудование, инструменты, ПО, мебель				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования, инструментов	Ед. измерения	Кол-во
1	Стойка регистрации, оборудованная телефоном, ПК, принтером, сканером, канцелярскими принадлежностями	На усмотрение организатора	Шт.	1/1/1/1/-
2	Гумбочка канцелярскими принадлежностями и бланками (ресепшн)	На усмотрение организатора	Шт.	1/1
3	Разработанная база гостиницы в программе EXCEL	На усмотрение организатора по согласованию с работодателями		
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА 1 УЧАСТНИКА				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования, инструментов	Ед. измерения	Кол-во
1	Бумага А4	На усмотрение организатора	пачка	1
2	Блокнот для записей	На усмотрение организатора	Шт.	1
3	Канцелярские принадлежности	На усмотрение организатора	комплект	1
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, КОТОРЫЕ УЧАСТНИКИ ДОЛЖНЫ ИМЕТЬ ПРИ СЕБЕ				
	-	-	-	-
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ				
1	Сотовый телефон участника	На усмотрение организатора	Шт.	1
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ, ИНСТРУМЕНТЫ, КОТОРЫЕ МОЖЕТ ПРИВЕСТИ С СОБОЙ УЧАСТНИК (при необходимости)				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования	Ед. измерения	Кол-во
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-

ОБОРУДОВАНИЕ НА 1-ГО ЭКСПЕРТА (при необходимости)				
Оборудование, мебель				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования	Ед. измерения	Кол-во
1	Стол переговорный	на усмотрение организаторов.	шт.	1/5
2	Стул	на усмотрение организаторов	шт.	1
3	Компьютер или ноутбук	на усмотрение организаторов	шт.	3/5
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА 1 Эксперта (при необходимости)				
Расходные материалы				
№	Наименование	Технические характеристики	Ед. измерения	Кол-во
1	Бумага	на усмотрение организатора	листов	20
2	Ручка	на усмотрение организатора	шт.	1
ОБЩАЯ ИНФРАСТРУКТУРА ПЛОЩАДКИ				
Дополнительное оборудование, средства индивидуальной защиты				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования	Ед. измерения	Кол-во
1	Диваны для гостей (на ресепшн)	На усмотрение организатора	Шт.	От 1
2	Столик журнальный (ресепшн)	На усмотрение организатора	Шт.	1
3	Стул (за стойкой ресепшн)	На усмотрение организатора	Шт.	3
КОМНАТА УЧАСТНИКОВ				
Оборудование, мебель, расходные материалы (при необходимости)				
1	Оборудованные рабочие зоны для участников	На усмотрение организатора	Шт.	По количеству участников
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ/КОММЕНТАРИИ				
№	Наименование	Тех. характеристики		
1	Электричество	220 вольт 1 квт		Электричество по конкурсной площадке - 1 пост для каждого участника и общего
2	Интернет WIFI или проводной	от 10 Mbit		Интернет WIFI или проводной на все компьютеры или ноутбуки

4. Схемы оснащения рабочих мест с учетом основных нозологий

Рабочие места участников дополнительного оснащения не требуют.

4.1. Минимальные требования к оснащению рабочих мест с учетом основных нозологий.

Виды нозологий	Площадь, м.кв.	Ширина прохода между рабочими местами, м.	Специализированное оборудование, количество*
Рабочее место участника с нарушением слуха	25 м.кв.	1,5 м	Требуется тифлосурдопереводчик
Рабочее место участника с нарушением зрения	25 м.кв.	1,5 м	Данная нозология участия не принимает, в связи с особенностью компетенции
Рабочее место участника с нарушением ОДА	25 м.кв.	1,5 м	Данная нозология участия не принимает, в связи с особенностью компетенции
Рабочее место участника с соматическими заболеваниями	25 м.кв.	1,5 м	Данная нозология участия не принимает, в связи с особенностью компетенции
Рабочее место участника с ментальными нарушениями	25 м.кв.	1,5 м	Данная нозология участия не принимает, в связи с особенностью компетенции

* указывается ссылка на сайт с тех. характеристиками, либо наименование и тех. характеристики специализированного оборудования.

Наличие специального оборудования и создания особых условий для работы практически не нужно.

Главное, чтобы обязательно на соревновательной площадке был переводчик русского жестового языка (тифлосурдопереводчик).

Любая устная информация должна быть продублирована переводом на русский жестовый язык.

Желательно, чтобы тифлосурдопереводчик владел терминологией профессии, по которой проводится соревнование.

Т.к. в разных регионах понятийный словарь профессии на русском жестовом языке может отличаться в показе. Необходимо уточнить понимание не слышащими участниками инструкции.

Эксперты должны уметь находить контакт с участником, имеющим нарушение слуха и со слабослышащим участником.

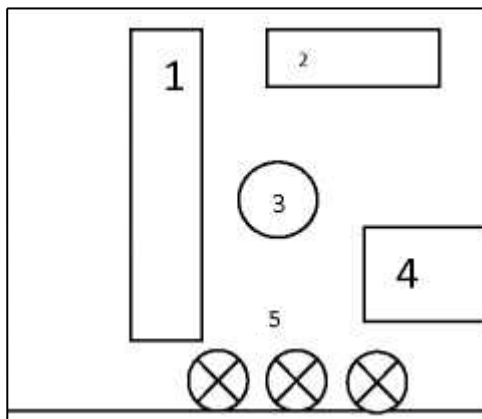
Со слабослышащим можно общаться речью опираясь на остатки его слуха (говорите чуть громче, медленно, при необходимости перефразировать информацию). Обязательно, чтобы не слышащий собеседник видел лицо говорящего.

4.2. Графическое изображение рабочих мест с учетом основных нозологий

Задания выполняются участниками последовательно на соревновательной площадке,

таким образом, застройка индивидуального рабочего места под каждого участника не предусмотрена, то есть соревновательная площадка и является рабочим местом, на котором участники последовательно выполняют конкурсные задания посменно.

Минимальная площадь застройки площадки по компетенции «Администрирование отеля» составляет 25 м.кв., но может быть увеличена в зависимости от возможностей организаторов.



- 1- Стойка регистрации, включая ПК, офисная техника
- 2- Доска для ключей
- 3- Стул
- 4- Тумбочка с канцелярскими принадлежностями и бланками
- 5- розетки

5. Требования охраны труда и техники безопасности

5.1 Общие требования охраны труда

1.1. К выполнению конкурсного задания по Администрированию отеля под руководством Экспертов Компетенции «Администрирование отеля» 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 экспертами;
- поддерживать порядок на своем 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 главного 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, включая:

- статические перегрузки;
- повышенные зрительные нагрузки при длительной работе на компьютере;
- биологические факторы (пониженная ионизация воздуха, плохое проветривание, пониженная влажность, повышенная температура).

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 администрированию отеля 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 администрированию отеля должна быть медицинская аптечка с набором необходимых медикаментов. В аптечке должны быть опись медикаментов 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. При неисправности оборудования или инструмента - прекратить работу и сообщить об этом 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;

- соответствие рабочего места требованиям охраны труда.

5.2 Требования охраны труда перед началом работы

2.1. Надеть форменную одежду.

2.2. Принять смену, убедившись в сохранности и исправности оборудования на рабочем месте.

2.3. Перед началом работы проверить внешним осмотром:

- достаточность освещения рабочей поверхности, отсутствие слепящего действия света;

- отсутствие свисающих и оголенных концов электропроводки;

- надежность закрытия всех токовыводящих и пусковых устройств оборудования;

- отсутствие посторонних предметов на рабочем месте.

5.3 Требования охраны труда во время работы

3.1. Во время работы участник обязан:

- оформлять и принимать необходимые документы;

- регистрировать и поселять в номера клиентов, взимать оплату за проживание, телефонные разговоры, информировать об основных услугах, предоставляемых в гостинице;

- контролировать своевременную и правильную оплату за проживание;

- пользоваться и следить за исправностью техники, имеющейся в распоряжении служб размещения;

- обеспечивать достоверность вводимой в компьютер информации в соответствии с заданной программой;

- вести учет заявок на бронирование номеров и контролировать их исполнение.

5.4. Требования охраны труда по окончании работы

4.1 Привести в порядок рабочее место.

4.2 Обо всех обнаруженных во время работы недостатках и о принятых мерах по их устранению сообщить главному эксперту.

5.5. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.

5.1. В аварийной обстановке следует оповестить об опасности окружающих людей. Доложить об этом главному эксперту.

5.2. При обнаружении возгорания или в случае пожара:

- немедленно отключить электрооборудование от сети;

- сообщить в пожарную часть по телефону 101 и администрации;
- приступить к тушению пожара имеющимися первичными средствами пожаротушения в соответствии с инструкцией по пожарной безопасности.

5.3. При угрозе жизни покинуть помещение.

5.4. При возникновении поломок электроприборов, угрожающих аварией на рабочем месте, необходимо прекратить эксплуатацию, а также подачу к нему электроэнергии.

5.5. При несчастном случае немедленно оказать (организовать) первую помощь пострадавшему, принять меры к сохранению обстановки происшествия (состояние оборудования и рабочего места), если это не создает опасности для окружающих, доложить главному эксперту и при необходимости вызвать бригаду скорой помощи по телефону 103.