

МОЛОДЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ (WORLDSKILLS RUSSIA) 2016/17

Региональный чемпионат

Задание по компетенции – «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ» - 57

- 1.** Жеребьёвку проводит главный эксперт за 1 день до начала соревнований.
- 2.** Все участники конкурса за два дня проходят 8 модулей.
В первый день – Модуль 1, Модуль 2, Модуль 3, Модуль 4.
Во второй день – Модуль 5, Модуль 6, Модуль 7, Модуль 8.
- 3.** Для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Следует использовать точные фразы в правильной последовательности, так как это прописано в ролевой игре, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем.
Рассказ участника об отеле (название, месторасположение, перечень оказываемых услуг и т.д.) осуществляется конкурсантом на конкретном примере – АО «Гостиница Барнаул». Всю информацию по указанному отелю можно найти на сайте отеля, режим доступа <http://barnaulhotel.ru/>
- 4.** По выбору экспертов задания из Модуля 1, Модуля 2, Модуля 3 выполняются на английском языке. Принимающая сторона предоставит англо-говорящего человека для наблюдения за участниками, во время выполнения конкурсного задания.
- 5.** Смена между участниками – 5 минут на каждого участника.
Общая продолжительность выполнения заданий (включая смену участников) на одного человека составляет 2 час 23 минуты.
- 6.** Оценивание экспертами осуществляется после выступления каждого участника по выполнению участником всех заданий модуля.
Максимальное время на обсуждение и выставление оценок - 15 мин. на одного участника.

Модуль 1

Модуль 1: Основные операции по телефону

Задача 1.1. Основные операции по телефону - ролевая игра

Время – 10 мин

Role 1.1.1	Разговор по телефону - гость просит факс отеля, чтобы отправить запрос о наличии номеров и цен.
Описание действий	<ul style="list-style-type: none">• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется);• Говорит номер факса;• Спрашивает, может ли он чем-нибудь помочь;• Благодарит и заканчивает разговор.
Документы	Брошюра отеля
Игроки	Гость
Role 1.1.2	Разговор по телефону – кто-то просит соединить с отделом бронирования
Описание действий	<ul style="list-style-type: none">• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется);• Спрашивает имя гостя и уточняет с кем он или она хотел(а) бы поговорить;• Спрашивает, если это индивидуальное или групповое бронирование;• Просит гостя подождать;• Звонит в отдел бронирования, групповое бронирование;• Приветствует коллегу, называет имя гостя, и объясняет в чем причина;• Сообщает гостю, что соединит сейчас с отделом бронирования, благодарит за звонок и заканчивает разговор.
Документы	Список внутренних номеров
Игроки	Гость, отдел бронирования
Role 1.1.3.	Разговор по телефону - гость задает вопросы про отель (месторасположение и услуги)
Описание действий	<ul style="list-style-type: none">• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется);• Сообщает, где находится отель и называет услуги отеля;• Информировать о том, какие услуги предоставляет отель;• Спрашивает, не желает ли гость остановиться в отеле;• Спрашивает, может ли он чем-нибудь помочь;• Благодарит и заканчивает разговор.
Документы	Брошюра отеля
Игроки	Гость
Role 1.1.4.	Разговор по телефону - человек из газеты Daily запрашивает информацию об известном актёре, проживающем в отеле
Описание	<ul style="list-style-type: none">• Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется);

действий	<ul style="list-style-type: none"> • Спрашивает имя гостя; • Извиняется и говорит, что не может дать такую информацию; • Спрашивает, может ли он чем-то помочь; • Благодарит за звонок и заканчивает разговор.
Игроки	Журналист

Module 2: Процедура бронирования
Task 2.1. – Бронирование по телефону
Время 10 мин

Role 2.1.1.	Бронирование номера – Front Office Разговор по телефону - запрос бронирования, 1 комната на двоих с (даты), тип питания завтрак и обед - прямое бронирование
Описание действий	<ul style="list-style-type: none"> • Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); • Спрашивает имя гостя; • Уточняет дату бронирования, тип номера и количество людей; • Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров; • Возвращается к гостю и информирует о наличии и называет цену; • Уточняет, хотят ли забронировать номер; • Уточняет какой пакет желает гость (BB, NB or FB); • Называет цену пакета; • Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания; • Отвечает на запрос; • Уточняет телефон гостя, почту и другую информацию, которая необходима, чтобы заполнить регистрационную форму; • Говорит о процедуре подтверждения; • Предупреждает о правилах отмены бронирования; • Повторяет всю информацию, которая касается бронирования; • Спрашивает, может ли он чем-то помочь; • Благодарит за звонок и заканчивает разговор.
Документы	План отеля и прайс-лист
Игроки	Гость

Role 2.1.2.	Разговор по телефону – запрос бронирования, 1 комната на двоих с отдельными кроватями, также нужна дополнительная кроватка (ребенок 3 года) с (даты), тип питания (завтрак, обед, ужин) – турагентство
Описание действий	<ul style="list-style-type: none"> • Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); • Спрашивает имя гостя; • Уточняет дату бронирования, тип номера и количество людей; • Просит остаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров; • Информировывает о наличии и называет цену; • Уточняет, хотят ли забронировать номер; • Уточняет, какой пакет желает гость (ВВ, НВ or FB); • Называет цену пакетов; • Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания; • Отвечает на запрос; • Уточняет телефон гостя, почту и другую информацию, которая необходима, чтобы заполнить регистрационную форму; • Повторяет всю информацию, которая касается бронирования; • Говорит о процедуре подтверждения; • Говорит о том, что информация будет передана в отдел бронирования; • Спрашивает, может ли он чем-то помочь; • Благодарит за звонок и заканчивает разговор.
Документы	План отеля, прайс-лист, форма бронирования, брошюра отеля.
Игроки	Гость

Module 3: Заселение

Task 3.1. - Заселение – ролевая игра

Время – 12 мин.

Role 3.1.1.	Заселение гостя AAA – Direct (10.00 утра гость впервые в отеле, номер на одного с завтраком (номер свободен и чистый))
Описание действий	<ul style="list-style-type: none"> • Администратор приветствует гостей; • Спрашивает паспорт; • Находит имя в списке; • Подтверждает детали бронирования;

	<ul style="list-style-type: none"> • Просит гостя заполнить форму и подписать; • Делает копию необходимых данных паспорта (имя, национальность, дата рождения, место рождения, срок до); • Возвращает паспорт; • Проверяет, свободен ли номер и чистоту номера; • Отдает ключи гостю; • Информировывает о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж); • Информировывает о расписании завтрака и расположении ресторана; • Информировывает о других услугах отеля; • Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (необходимо набрать 9, чтобы попасть на стойку); • Желает хорошего дня; • Кладет профайл в папку.
Документы	План, список под заезд, карта гостя, отчет о чистоте номеров, форма гостя, паспорт, список выезжающих, папка под заезд
Игроки	Гости
Role 3.1.2.	Заселение гостя ВВВ – Через агентство (10.15 утра гость впервые в отеле комната на одного с завтраком номер свободен, но еще не готов)
Описание действий	<ul style="list-style-type: none"> • Администратор приветствует гостя; • Спрашивает паспорт и ваучер; • Находит имя в списке; • Подтверждает детали бронирования; • Просит гостя заполнить форму и подписать; • Делает копию необходимых данных паспорта (имя, национальность, дата рождения, место рождения, срок до); • Возвращает паспорт; • Проверяет, свободен ли номер и чистоту номера; • Звонит горничной и уточняет, как долго будут убирать номер; • Предупреждает, что номер еще не готов и уточняет время готовности номера; • Предлагает гостю отдохнуть в ресторане, либо пройтись по территории отеля; • Приглашает гостя, когда будет готов номер; • Отдает ключи гостю; • Информировывает о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж); • Информировывает о расписании завтрака и расположении ресторана; • Информировывает о других услугах отеля;

	<ul style="list-style-type: none"> • Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (необходимо набрать 9, чтобы попасть на стойку); • Желает хорошего дня; • Кладет профайл в папку.
Документы	План, список под заезд, карта гостя, отчет о чистоте номеров, форма гостя, паспорт, список выезжающих, папка под заезд, внутренний список телефонов
Игроки	Гость, горничная

Module 4: Помощь гостям во время из пребывания в отеле
Task 4.1. Помощь гостям во время их пребывания – ролевая игра
Время – 20 мин

Role 4.1.1.	Гость запрашивает информацию об отеле (услуги, расположение)
Описание действий	<ul style="list-style-type: none"> • Администратор приветствует гостя; • Рассказывает об услугах отеля; • Предлагает спец услуги и предложения дня; • Спрашивает, может ли он чем-то помочь; • Благодарит и заканчивает разговор.
Документы	Брошюра отеля
Игроки	Гость
Role 4.1.2.	Гость просит разбудить его в 8 утра, и принести завтрак в номер к 8:30
Описание действий	<ul style="list-style-type: none"> • Администратор приветствует гостя; • Уточняет номер комнаты и имя гостя; • Уточняет точное время и заполняет специальную форму; • Спрашивает, что гость хочет из напитков и еды на завтрак; • Администратор регистрирует запрос на завтрак в номер; • Спрашивает, может ли он чем-то помочь; • Благодарит и заканчивает разговор; • Звонит в ресторан и передает запрос; • Кладет копию запроса в отдельный отсек - ресторан.
Документы	Форма звонка для пробуждения, форма для завтрака в номер, специальный отсек.
Игроки	Гость

Role 4.1.3.	Девушка хочет поговорить с гостем, но он не в номере
Описание действий	<ul style="list-style-type: none"> • Администратор приветствует девушку; • Находит имя гостя в списке проживающих; • Пытается соединиться с номером; • Информировывает гостью, что тот не в номере, и если девушка хочется оставить сообщение, она может это сделать на стойке; • Приносит форму для заполнения девушке; • Получает форму; • Спрашивает, может ли он чем-то помочь; • Благодарит и заканчивает разговор; • Пишет номер комнаты и имя гостя на форме, кладет её в отдельный отсек – для писем
Документы	Список проживающих, форма для заполнения, спец отсек.
Игроки	Девушка
Role 4.1.4.	Гость спрашивает о времени работы прачечной.
Описание действий	<ul style="list-style-type: none"> • Администратор приветствует гостя; • Информировывает о времени работы и обычной процедуре сдачи вещей; • Спрашивает, может ли он чем-то помочь; • Благодарит и заканчивает разговор.
Игроки	Гость

Module 5: Туристическая информация
Task 5.1. Туристическая информация – ролевая игра
Время –12 мин.

Role 5.1.1.	Front desk – гость спрашивает о достопримечательностях Барнаула(4 главных достопримечательности: торговый дом купца И.И. Полякова (магазин «Красный»), «Дом под шпилем», Демидовский столп, лестница к Нагорному парку)
Описание действий	<ul style="list-style-type: none"> • Администратор приветствует гостя; • Дает необходимую информацию о достопримечательностях; • Спрашивает, может ли он чем-то помочь; • Благодарит и заканчивает разговор;
Игроки	Гости
Role 5.1.2.	Гость хочет узнать о лучших магазинах для шопинга. Он заинтересован в том, чтобы купить сувениры

Описание действий	<ul style="list-style-type: none"> • Администратор приветствует гостей; • Рекомендует лучшие торговые комплексы для шопинга (ТРЦ «Огни», ТРЦ «Европа», ТРК «СИТИ-центр»; • Показывает на карте, где они находятся; • Объясняет, каким способом туда можно добраться (пешком, такси или другим способом); • Спрашивает, может ли он чем-то помочь; • Благодарит и заканчивает разговор.
Документы	Карта города
Игроки	Гость
Role 5.1.3.	Гость гастрономический эксперт пишет статью в журнале о городской кухне, хочет посетить какой-нибудь ресторан для поиска информации
Описание действий	<ul style="list-style-type: none"> • Администратор приветствует гостя; • Сообщает информацию по ресторанам (рестораны: «Ползунов», «Барнаул», «Velvet», «Ганс») • Показывает на карте, где они находятся; • Отвечает на вопросы; • Спрашивает, может ли он чем-то помочь; • Благодарит и заканчивает разговор.
Документы	Карта города
Игроки	Гость

Module 6: Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

Ролевая игра
Время – 15 мин.

Role 6.1.1	Гость подходит на ресепшн и, сообщает, что в номере прорвало трубу и затопило комнату и коридор, а также повредило его имущество, требуется немедленное решение проблемы
Описание действий	<ul style="list-style-type: none">• Приветствует гостя;• Спрашивает номер комнаты;• Немедленно звонит сантехнику и просит устранить неполадки;• Предупреждает менеджера отеля;• Успокаиваем гостя и говорим, что отель решит его проблемы;• Благодарит и заканчивает разговор.
Игроки	Гость, менеджер
Role 6.1.2.	В 12:30 горничная сообщает, что гость из номера (номер комнаты) должен был выехать полтора часа назад, однако его вещи не собраны в номере
Описание действий	<ul style="list-style-type: none">• Отвечает на звонок и говорит, что позвонит гостю;• Находит номер гостя в папке гостя;• Звонит гостю и объясняет, что время выезда в 11 часов;• Благодарит и заканчивает разговор.
Документы	Список проживающих
Игроки	Горничная и гость
Role 6.1.3.	Гость обращается с просьбой об оказании доврачебной помощи (сильный порез руки)
Описание действий	<ul style="list-style-type: none">• Успокаивает гостя;• Уточняет, что случилось;• Накладывает повязку;• Звонит в скорую помощь;• Находится рядом с гостем пока не приехала скорая помощь.
Документы	
Игроки	Гость, работник скорой помощи

Module 7: Кассир и другие административные операции

Task 7.1.

Время – 7 мин.

Role 7.1.1	Гость просит разменять 300,00 \$ US
Описание действий	<ul style="list-style-type: none">• Администратор приветствует гостя;• Спрашивает номер комнаты;• Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь;• Информировать о курсе;• Выводит итоговую сумму;• Заполняет форму и просит подписать;• Отдает деньги в рублях;• Сохраняет заполненную форму в кассе;• Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь;• Благодарит и заканчивает разговор.
Документы	Курс валюты, форма валюты, деньги
Игроки	Гость

Module 8: Выселение

Task 8.1. Ролевая игра

Время – 17 мин.

Role 8.1.1	Выселение гостя - наличные Гость просит заказать такси в аэропорт
Описание действий	<ul style="list-style-type: none">• Администратор приветствует гостя;• Уточняет номер комнаты;• Просит ключи от номера;• Проверяет список на выезд;• Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром (гость не пользовался);• Распечатать список доп. расходов;• Узнать каким способом будет оплачивать гость;• Получить деньги.

	<ul style="list-style-type: none"> • Посчитать; • Сделать распечатку и отдать гостю (оставить копию); • Узнать понравилось ли все гостю; • Спросить, нужна ли помощь с багажом; • Узнать, может ли еще чем-нибудь помочь; • Позвонить в службу такси; • Поблагодарить и попрощаться с гостем
Документы	Список доп. расходов, список на выезд, деньги, счет
Игроки	Гость
Role 8.1.2.	Выезд гостя ССС – оплачивает компания
Описание действий	<ul style="list-style-type: none"> • Администратор приветствует гостя; • Уточняет номер комнаты; • Просит ключи от номера; • Проверяет список на выезд; • Необходимо спросить пользовался ли гость мини-баром (бутылка воды); • Администратор все начисляет на номер комнаты; • Распечатывает счет и показывает гостю; • Просит гостя подписать; • Узнает, понравилось ли все гостю; • Спрашивает, нужна ли помощь с багажом; • Спрашивает, нужно ли вызвать такси; • Узнает, может ли еще чем-нибудь помочь; • Благодарит и прощается; • Регистрирует в списке.
Документы	Список доп. расходов, список на выезд, карта гостя, счет-фактура
Игроки	Гость