



world skills
Russia

Согласовано 09.11.2020

Менеджер компетенции

А.А. Яковец

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Регионального чемпионата цикла 2020-2021
по компетенции «Администрирование отеля»

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия в конкурсе.
2. Общее время на выполнение задания.
3. Задание для конкурса.
4. Модули задания и необходимое время.
5. Критерии оценки.
6. Приложения к Конкурсному заданию.

1. **ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ:** Индивидуальный конкурс
2. **ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ:** 15 ч.
3. **ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА.**

Конкурсное задание компетенции «Администрирование отеля» имеет модульную структуру. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день сотрудника СПиР. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

50% заданий выполняется на английском языке.

Задания являются тайными.

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

Отель, на примере которого будет проходить чемпионат – АО «Гостиница Барнаул».

Моделируемый отель расположен в г. Барнаул. Конкурсанты должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии. Всем экспертам чемпионата необходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе.

Информация об отеле для конкурсантов и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля – <https://barnaulhotel.ru/>

Для того, чтобы убедиться, что доступ к информации об отеле дает всем конкурентам возможность работать в едином информационном пространстве, детали и факты, касающиеся отеля, изложены в Информационном буклете отеля. Эти детали и факты всегда будут иметь приоритет над любыми реальными фактами жизни о фактическом отеле. Эти детали и факты будут также использоваться в ходе оценок.

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал – <http://www.visitaltai.info/> или другие информационные источники.

4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ (Таблица 1).

Таблица 1.

	Наименование модуля	Соревновательный день (С1, С2, С3)	Время на задание
A	Модуль 1	С1	19 мин./1 конкурсант
B	Модуль 2	С1	19 мин./1 конкурсант
C	Модуль 3	С2	19 мин./1 конкурсант
D	Модуль 4	С2	19 мин./1 конкурсант
E	Модуль 5	С3	19 мин./1 конкурсант
F	Модуль 6	С1,С2	300 мин./конкурсант*

* ответ на запрос бронирования + ответ на жалобу гостя = 90 мин., VIP-тур = 90 мин.,
 распределение номерного фонда = 60 мин, КРІ = 60 мин.

Ниже приведено типовое конкурсное задание

НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ЗАДАНИЕМ ЧЕМПИОНАТА

Модуль 1:

1) *Англ. яз.* Информация об отеле. Гостя интересует предложения для проживания молодоженов.

2) Помощь гостю. У гостя не работает ключ-карта, просит рассказать, где можно заняться шоппингом

3) *Англ. яз.* Экстраординарная ситуация. У гостя в номере прорвало батарею.

4) Бронирование по телефону.

5) Помощь гостю. У гостя сломалась ручка чемодана.

Модуль 2:

1) *Англ. яз.* Выезд. Предварительное бронирование от тур. агентства.

2) *Англ. яз.* Предоставление туристической информации. Гость желает узнать о точках продажи сувениров, услышать рекомендации по посещению музеев.

3) Заселение по предварительному бронированию.

4) Экстраординарная ситуация. Гость залил матрас красным вином.

Модуль 3:

1) *Англ. яз.* Заселение без предварительного бронирования.

2) Выезд. Гость бронировал номер самостоятельно.

3) *Англ. яз.* Помощь гостю. Необходимо забронировать стол в ресторане, организовать трансфер.

4) Экстраординарная ситуация. Нетрезвый гость в холле отеля беспокоит других гостей.

Модуль 4:

1) Бронирование номера от стойки

2) *Англ. яз.* Выезд + бронирование

3) *Англ. яз.* Помощь гостю. Регистрация запроса побудки, просьба подготовить ранний завтрак.

4) Экстраординарная ситуация. Неизвестный по телефону угрожает администратору, сообщает о заложенной бомбе.

Модуль 5:

1) *Англ. яз.* Выезд гостя. Предварительная оплата проживания.

2) Предоставление туристической информации гостю.

3) *Англ. яз.* Экстраординарная ситуация. Гостя ограбили у входа в отель.

4) Кассовые операции.

Модуль 6

1) Составление Вип-тура для гостей. Почетные сотрудники отеля отмечают годовщину свадьбы (экономические расчеты, карта-схема передвижения, памятка туриста, презентации в Power Point не требуются).

2) *Англ. яз.* Ответ на жалобу гостя. Гость жалуется на плохое качество еды, некорректное общение персонала с гостем.

3) *Англ. яз.* Ответ на запрос бронирования.

4) Задача на распределение номерного фонда. В отель планируется заезд сборной региона Worldskills. Необходимо предложить оптимальный вариант размещения.

5) КРІ

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.

Критерий		Баллы		
		Субъективная оценка (если это применимо)	Объективная оценка	Общая оценка
A	Модуль 1	6,6	13,1	19,7
B	Модуль 2	6,9	11,5	18,4
C	Модуль 3	6,9	11,3	18,2
D	Модуль 4	4,8	13,9	18,7
E	Модуль 5	5,1	11,6	16,7
F	Модуль 6	3	5,3	8,3
Итого		33,3	66,7	100

6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ.

- Техническое описание
- База отель образец
- Инструкция к отельной базе
- Инфраструктурный лист
- Техника безопасности и охрана труда
- Типовые критерии оценки
- SMP
- Информационный буклет отеля (Test project)