

**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
КОМПЕТЕНЦИИ
«АДМИНИСТРИРОВАНИЯ ОТЕЛЯ»**

Конкурсное задание разработано экспертным сообществом и утверждено Менеджером компетенции, в котором установлены нижеследующие правила и необходимые требования владения профессиональными навыками для участия в соревнованиях по профессиональному мастерству.

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ.....	4
1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ».....	4
1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ	11
1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ	11
1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ	13
1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания	13
1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант).	13
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ	15
2.1. ЛИЧНЫЙ ИНСТРУМЕНТ КОНКУРСАНТА.	18
2.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ	19
3. Приложения	19

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

Фронт-офис (front-office) – департаменты отеля, непосредственно контактирующие с гостями.

Бэк-офис (back-office) – внутренние отделы отеля, не контактирующие напрямую с гостями.

АСУ (автоматическая система управления) - система, используемая для управления отелем. При помощи данной системы владелец и его подчиненные могут оперативно управлять номерным фондом, осуществлять бронирование, а также контролировать загрузку.

Апсейл (up-sale) - повышение продаж. Основная цель апсейла — увеличить сумму покупки, увеличить оборот. Одна из наиболее простых и в то же время эффективных техник увеличения продаж.

Кросс-сейл (cross sale) - перекрестные продажи. Это техника продаж гостю дополнительных, сопутствующих или взаимосвязанных услуг других структурных подразделений отеля.

Расчетный час - Время, установленное отелем для заезда и выезда гостя.

СПиР - служба приема и размещения отеля. Может иметь в своем составе службы: консьерж (Bell Desk), бронирование, ресепшн, телефонные операторы, бизнес-центр и Guest Relation.

Guest Relation – отдел, специализирующийся на персонализированном сервисе.

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором отель ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя, с него взимается плата за простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется

Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором отель ожидает гостя до определенного часа, установленного отелем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется

Walk-in - гость, прибывший в отель без предварительного бронирования, и размещающийся сразу по прибытию.

Счет - Документ, предоставляемый отелем гостю и содержащий перечень товаров и услуг, их количество и цену

Информационный счет - счет, предоставляемый гостю для проверки корректности начислений до проведения оплаты

Фискальный чек - чек, который продавец формирует на онлайн-кассе для передачи покупателю или клиенту. 54-ФЗ обязывает продавцов выдавать покупателям и клиентам фискальные чеки

Слип-чек с электронного терминала - выдается гостям, которые в качестве средства оплаты используют банковские карты. Этот платежный документ оформляет электронный терминал.

Регистрационная форма - Договор между гостем и отелем, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

ФКП - финансово-кредитная политика.

BB (Bed & Breakfast) – тип питания, включающий только завтрак.

HB (half-board) – полупансион - тип питания, включающий завтрак и обед или завтрак и ужин.

FB (full-board) – полный пансион - тип питания, включающий завтрак, обед и ужин.

KPI – ключевые показатели эффективности деятельности отеля.

Room Revenue — доход от реализации комнат.

Occupancy (OCC) — заполняемость/ загрузка гостиницы.

ARR (ADR) — средняя стоимость номера за ночь.

RevPAR — средний доход на каждый доступный номер.

MPI (индекс загрузки) – показатель, характеризующий величину загрузки отеля по отношению к конкурентной группе. Вычисляется как отношение загрузки отеля в % к средней загрузке отелей-конкурентов в %.

ARI (индекс средней цены продажи номера) – показатель, характеризующий величину ADR отеля по отношению к ADR конкурентной группы.

RGI (индекс дохода на номер) – показатель, характеризующий величину RevPar отеля по отношению к доходу на номер конкурентной группы.

ГЭ главный эксперт.

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ

Требования компетенции (ТК) «Администрирование отеля» определяют знания, умения, навыки и трудовые функции, которые лежат в основе наиболее актуальных требований работодателей отрасли.

Целью соревнований по компетенции является демонстрация лучших практик и высокого уровня выполнения работы по соответствующей рабочей специальности или профессии.

Требования компетенции являются руководством для подготовки конкурентоспособных, высококвалифицированных специалистов / рабочих и участия их в конкурсах профессионального мастерства.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний, умений, навыков и трудовых функций осуществляется посредством оценки выполнения практической работы.

Требования компетенции разделены на четкие разделы с номерами и заголовками, каждому разделу назначен процент относительной важности, сумма которых составляет 100.

1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»

Таблица №1

Перечень профессиональных задач специалиста

№ п/п	Раздел	Важность в %
1	Управление	22
	- Специалист должен знать и понимать: <ul style="list-style-type: none">• нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения;• правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;• основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;• требования охраны труда;• основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;• правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей;• организационную структуру гостиничного комплекса или иного средства размещения, алгоритмы взаимодействия служб;• основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения;• технологический цикл обслуживания гостей;	

	<ul style="list-style-type: none"> • правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры); • основы управления человеческими ресурсами; 	
	<p>- Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения; • распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи; • контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами • эффективно организовывать и оптимизировать рабочий процесс; • осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе; • разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (инструкции, стандарты операционных процедур, скрипты и т.д) • инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей; • составлять отчеты о работе службы приема и размещения; • соблюдать политику конфиденциальности; • соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг; • использовать профессиональное программное обеспечение, а также специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения. 	
2	<p>Навыки межличностного общения</p> <p>- Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • особенности межкультурной коммуникации с гостями; • основы межличностного и делового общения; • правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; • методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения; • иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения • основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; • правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры); 	29

	<ul style="list-style-type: none"> • способы преодоления барьеров эффективной коммуникации; • стандарты внешнего вида сотрудников гостиниц и иных средств размещения. 	
	<p>- Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в гостинице и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; • Использовать профессиональное программное обеспечение, а также специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; • Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; • Управлять конфликтными ситуациями / жалобами; • Отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; • Поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами; • Поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; • Применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации; • Сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; 	
3	<p>Бронирование</p>	17
	<p>- специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; • особенности распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом; • каналы прямых и непрямых продаж гостиниц и иных средств размещения; • технологию работы с автоматизированными системами управления гостиниц и иных средств размещения; • тарифную политику; • виды бронирования; • способы гарантирования и аннулирования бронирования; • основные показатели эффективности деятельности гостиниц и иных средств размещения; • политику взаимодействия с тур. операторами, агентами и корпоративными партнерами. 	

	<p>- Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • осуществлять различные виды бронирования в гостиничных комплексах или иных средствах размещения; • осуществлять бронирование номерного фонда, используя инструменты стратегического планирования; • предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; • использовать профессиональное программное обеспечение, а также специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения. 	
	Заезд	5
	<p>- Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; • технологический цикл обслуживания гостей; • процедуры выдачи ключей, виды ключей; • особенности работы с личными данными гостя; • технологию работы с автоматизированными системами управления (асу); • организационную структуру гостиничного комплекса или иного средства размещения, алгоритмы взаимодействия служб; • правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; • алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей. 	
4	<p>- Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; • проводить процедуру идентификации личности гостя; • размещать гостей согласно статусу номерного фонда; • предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; • хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей; • использовать профессиональное программное обеспечение, а также специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; • осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме. 	
5	Обслуживание гостей во время их проживания	11

	<p>- Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; • культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона. • основы межличностного и делового общения; • основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; • особенности межкультурной коммуникации с гостями; • правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; • особенности обслуживания гостей, членов программ лояльности гостиниц и иных средств размещения; • механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами; • процедуры взаимодействия внутри отделов фронт-офис и бэк-офис; • алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей. 	
	<p>- Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; • хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения; • предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; • оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц; • оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения; • принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения; • находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения; • предоставлять дополнительные услуги, связанные с 	

	<p>выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать профессиональное программное обеспечение, а также специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; • осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения. 	
6	<p>Продажа услуг</p>	10
	<p>- Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения; • правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; • основы рекламной деятельности; • механизмы информирования гостей об актуальных акциях и предложениях отеля; • роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли; • стратегию продаж, используемой отелем; • ключевые показатели эффективности деятельности гостиниц и иных средств размещения; • основы управления доходами. 	
	<p>- Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Рекламирывать и продавать услуги гостям на разных этапах их обслуживания; • Применять техники управления доходами гостиничного комплекса или иного средства размещения; • Применять техники активных продаж: ап-сейл, кросс-сейл; • Осуществлять продажи дополнительных услуг; • Обрабатывать статистические данные с использованием специализированных программных комплексов для целей стратегического планирования продаж; • Использовать профессиональное программное обеспечение, а также специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; • Рассчитывать ключевые показатели эффективности деятельности гостиниц и иных средств размещения; 	
7	<p>Выезд</p>	6
	<p>- Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • нормативные правовые акты российской федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств 	

	<p>размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> • правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; • финансово-кредитную политику (фкп) гостиничного комплекса или иного средства размещения; • принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения; • правила применения расчетного часа в гостиницах и иных средствах размещения; • правила приема и хранения денежных средств; • правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения. 	
	<p>- Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • формировать счета гостей; • осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения; • использовать профессиональное программное обеспечение, а также специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения; • оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; • осуществлять прием, хранение и передачу денежных средств. 	

1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции, обозначенных в требованиях и указанных в таблице №2.

Таблица №2

Матрица пересчета требований компетенции в критерии оценки

Критерий/Модуль										Итого баллов за раздел ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ
Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ		А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	
	1	2,60	1,7	1,80	1,40	1,90	2,00	3,60	7,40	22,40
	2	5,50	3,40	4,40	5,40	4,40	4,80	0,00	0,90	28,80
	3	2,90	2,70	0,30	0	2,50	4,40	3,90	0	16,70
	4	0,00	2,40	3,00	0	0,00	0,00	0,00	0,00	5,40
	5	1,40	2,50	3,20	3,20	0,70	0	0	0	11,00
	6	1,00	1,30	0,50	0,8	0,80	0,70	0	4,80	9,90
	7	0,00	0	0	2,6	3,20	0	0	0	5,80
Итого баллов за критерий/модуль		13,40	14	13,20	13,40	13,50	11,90	7,50	13,10	100

1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в таблице №3:

Таблица №3

Оценка конкурсного задания

Критерий		Методика проверки навыков в критерии
А	Модуль А. Помощь гостю: предоставление информации об отеле. Помощь гостю во время проживания.	Оценивается умение в достаточном для гостя количестве предоставлять релевантную запросу информацию касательно месторасположения отеля, услугах отеля, продвигать услуги отеля, предоставлять туристическую информацию. Оценивается умение адекватно обрабатывать запросы гостей, навыки межличностной коммуникации, в т.ч. на английском языке.
Б	Модуль Б. Заезд. Бронирование.	Оценивается знание алгоритма стандартных операций - заезда и бронирования, умение осуществлять бронирование и регистрировать заезд гостя с использованием АСУ, умение продвигать услуги отеля; навыки межличностной коммуникации, в т.ч. на английском языке.
В	Модуль В. Помощь гостю:	Оценивается умение в достаточном для гостя количестве

	предоставление туристической информации об отеле. Заселение гостя без бронирования (Walk-in).	предоставлять релевантную запросу туристическую информацию, знание алгоритма стандартной операции - заезда без предварительного бронирования, умение осуществлять и регистрировать заезд гостя walk-in, используя АСУ; умение продвигать услуги отеля; навыки межличностной коммуникации, в т.ч. на английском языке.
Г	Модуль Г. Помощь гостю в экстраординарных ситуациях. Выезд гостя.	Оценивается умение в достаточном для гостя количестве предоставлять релевантную запросу информацию касательно месторасположения отеля, услугах отеля, продвигать услуги отеля, предоставлять туристическую информацию; умение адекватно обрабатывать жалобы гостей, оказывать помощь гостям в экстраординарных ситуациях, координировать службы отеля; знание алгоритма стандартной операции - выезд гостя, умение ее осуществлять, используя АСУ; умение проводить кассовые операции; умение продвигать услуги отеля; навыки межличностной коммуникации, в т.ч. на английском языке.
Д	Модуль Д. Выезд гостя с бронированием. Помощь гостю в экстраординарных ситуациях.	Оценивается знание алгоритма стандартных операций - выезда и бронирования, умение осуществлять бронирование и регистрировать выезд гостя с использованием АСУ, умение проводить кассовые операции; умение продвигать услуги отеля; умение адекватно обрабатывать жалобы гостей, оказывать помощь гостям в экстраординарных ситуациях, координировать службы отеля; навыки межличностной коммуникации, в т.ч. на английском языке.
Е	Модуль Ж. Деловая переписка.	Оценивается знание этикета деловой переписки, умение составлять и корректно оформлять электронные и официальные письма, адекватно обрабатывать запросы и жалобы гостей и предоставлять релевантную информацию, принимать адекватные решения в предоставлении компенсации; грамматика русского и английского языков.
Ж	Модуль Ж. Бэк-офис.	Оценивается умение распределять рабочую нагрузку на сотрудников СПиР согласно заданным условиям, умение распределять номерной фонд в зависимости от запросов, категорий номеров, приоритетных статусов гостей и др. факторов, умение корректно излагать свои мысли, этикет письменного общения. Грамматика русского языка.
З	Модуль З. КРІ.	Оценивается понимание и умение вычислять и анализировать КРІ, умение на основе полученных данных делать выводы и прогнозы.

1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Общая продолжительность конкурсного задания: 9 ч. 55 мин.

Инвариантная часть + модуль Ж + модуль З: 9 ч. 55 мин.

Количество конкурсных дней: 3 дня.

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов требований компетенции.

Оценка знаний участника должна проводиться через практическое выполнение Конкурсного задания. В дополнение могут учитываться требования работодателей для проверки теоретических знаний / оценки квалификации.

1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания

Конкурсное задание состоит из 8 модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – 6 модулей, и вариативную часть – 2 модуля. Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

Обязательная к выполнению часть (инвариант) выполняется всеми регионами без исключения на всех уровнях чемпионатов.

Количество модулей из вариативной части, выбирается регионом самостоятельно в зависимости от материальных возможностей площадки соревнований и потребностей работодателей региона в соответствующих специалистах, но должно быть **не менее одного**. В случае если ни один из модулей вариативной части не подходит под запрос работодателя конкретного региона, то вариативный (е) модуль (и) формируется регионом самостоятельно под запрос работодателя. При этом, время на выполнение модуля (ей) и количество баллов в критериях оценки по аспектам не меняются.

Таблица №4

Матрица конкурсного задания

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция	Нормативный документ/ЗУН	Модуль	Константа/вариатив	ИЛ	КО
1	2	3	4	5	6	7

<https://disk.yandex.ru/i/YbZILpme-s2VXw>

Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания (**Приложение № 1**)

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант).

Модуль А. Помощь гостю: предоставление информации об отеле. Помощь гостю во время проживания.

Время на выполнение модуля 20 мин.

Задания:

- 1) *Англ. яз.* Предоставление информации об отеле.
- 2) Помощь гостю во время проживания, туристическая информация

Модуль Б. Заезд. Бронирование.

Время на выполнение модуля 20 мин.

Задания:

- 1) *Англ. яз.* Заезд.
- 2) Бронирование по телефону.

Модуль В. Помощь гостю: предоставление туристической информации об отеле. Заселение гостя без бронирования (Walk-in).

Время на выполнение модуля 20 мин.

Задания:

- 1) *Англ. яз.* Помощь гостю во время проживания, предоставление туристической информации
- 2) Заезд без предварительного бронирования.

Модуль Г. Помощь гостю в экстраординарных ситуациях. Выезд гостя.

Время на выполнение модуля 20 мин.

Задания:

- 1) *Англ. яз.* Экстраординарная ситуация.
- 2) *Англ. яз.* Выезд.

Модуль Д. Выезд гостя с бронированием. Помощь гостю в экстраординарных ситуациях.

Время на выполнение модуля 20 мин.

- 1) *Англ. яз.* Выезд гостя, бронирование.
- 2) Экстраординарная ситуация.

Модуль Е. Деловая переписка.

Время на выполнение модуля 180 мин.

- 1) Ответ на запрос бронирования (90 мин).
- 2) *Англ. яз.* Ответ на жалобу гостя (90 мин).

Модуль Ж Бэк-офис (вариатив).

Время на выполнение модуля 180 мин.

- 1) Составление расписания (рабочего графика) для сотрудников СПиР. (90 мин).
- 2) Задача на распределение номерного фонда. (90 мин).

Модуль З КРІ (вариатив).

Время на выполнение модуля 135 мин.

- 1) Доклад по отчету ночного аудитора (60 мин. подготовка + 15 мин. доклад).
- 2) Вычисление КРІ (60 мин).

2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ¹

Изложенные ниже правила распространяются на основную возрастную категорию и категорию юниоров 14+.

Чемпионат по компетенции «Администрирование отеля» представляет собой моделирование рабочей смены администратора/старшего смены СПиР и состоит из двух частей: интерактивная - взаимодействие с гостями непосредственно на стойке СПиР и зоне лобби отеля; письменная – деловая переписка, распределение номерного фонда, работа с отчетами ночного аудита, вычисление основных показателей работы отеля в зоне Back-office.

Задания являются тайными. Для интерактивной части контекст заданий становится доступен конкурсантам непосредственно во время взаимодействия с актерами. На ознакомление с заданиями письменной части конкурсантам дается 15 минут. Это время не учитывается как время выполнения задания.

Приблизительно 50% заданий выполняются на английском языке.

ПОДГОТОВКА АКТЕРОВ.

Не менее, чем за 14 дней до начала соревновательной части ГЭ запрашивает у менеджера компетенции сценарий и письменные задания, затем представителями региона (согласно регламенту; строго конфиденциально) вносят с него и в письменные задания необходимые изменения и направляют менеджеру компетенции на согласование. Получив согласованные задания и сценарий ГЭ (иные эксперты) так же обязуется соблюдать полную конфиденциальность данных документов в отношении всех конкурсантов чемпионата. Вместе с этим, ГЭ необходимо самостоятельно или с помощью

¹ Указываются особенности компетенции, которые относятся ко всем возрастным категориям и чемпионатным линейкам без исключения.

представителя площадки (далее супервайзера актеров) начать подготовку статистов-актеров, привлеченных для чемпионата по компетенции. Актеры, получив сценарий, обязуются хранить в тайне любой контекст заданий. Актеры, получившие задания на английском языке, должны владеть им на уровне не ниже intermediate (B1). При установленном факте разглашения контекста заданий конкурсантам или экспертам результаты определенного участника могут быть аннулированы, равно как и результаты чемпионата в зависимости от ситуации.

Дополнительные инструкции для актеров изложены в сценарии.

КОНКУРСАНТЫ.

В зоне стойки СПиР конкурсанты выполняют модули последовательно один за другим согласно жеребьевке (см. план проведения чемпионата по компетенции).

В ожидании своей очереди выхода на площадку стойки СПиР конкурсанты находятся в комнате ожидания участников № 1. На площадку конкурсанта провожает волонтер. Все передвижения конкурсанта до выполнения всех заданий до обеда и после обеда осуществляются в сопровождении волонтера. В обеих комнатах ожидания и на площадке для выполнения письменных заданий должен присутствовать волонтер или эксперт из числа экспертов-наставников, контролирующий отсутствие у конкурсантов запрещенных предметов общения на предмет контекста конкурсных заданий .

Когда все конкурсанты находятся в комнате ожидания и у экспертов наставников нет возможности с ними контактировать ГЭ/супервайзер оценочной группы озвучивает контекст заданий оценочной группе и экспертам-наставникам, находящимся на площадке.

Перед выполнением модуля ГЭ/супервайзер оценочной группы оглашает участнику количество заданий в модуле и время на их выполнение. Конкурсанту дается одна минута, чтобы подготовиться к выполнению модуля. По истечении одной минуты или после того как конкурсант будет готов, дается старт отсчета времени на площадке появляются актеры.

Если актер совершает ошибку, которая препятствует дальнейшему развитию ситуации/оценке аспектов, то ГЭ/супервайзер оценочной группы должен попросить остановить отсчет времени, поправить актера таким образом, чтобы участник не знал дальнейшего контекста ситуации, затем дать сигнал к возобновлению отсчета времени. Копия сценария должна находиться у ответственного лица на руках.

После выполнения каждого задания в модуле, участнику необходимо сообщить экспертам о готовности к выполнению следующего задания. С момента начала выполнения следующего задания, возврат к предыдущему заданию в работе с гостем невозможен.

После возвращения с площадки интерактивных модулей конкурсанты возвращаются в комнату ожидания № 2, затем, когда наступает их смена (см. план проведения чемпионата по компетенции), конкурсанты направляются на площадку для выполнения письменных заданий. Конкурсанты первой смены интерактивной площадки, не выполнившие модуль к этому времени, могут по мере выполнения ими модулей присоединяться к конкурсантам на площадке back-office, при необходимости предварительно взяв перерыв до 20 мин.; в данном случае старт отсчета времени конкурсантом дается индивидуально.

На площадке для выполнения письменных заданий конкурсанты могут работать все как вместе, так и посменно (см. план проведения чемпионата по компетенции).

Перед началом модуля ГЭ/ответственный эксперт, назначенный ГЭ, проводят инструктаж по выполнению заданий и дают старт отсчета времени.

После завершения выполнения письменных заданий первой сменой конкурсантов и их возвращения в комнату ожидания № 1. У конкурсантов, выполнивших все задания до обеда, наступает свободное время. В это время наблюдать за соперниками запрещено.

Если по каким-то причинам не все участники успели выполнить модуль до обеденного перерыва, то во время обеденного перерыва конкурсантам запрещено общаться со своими экспертами-компатриотами. На обед конкурсанты и их компатриоты обязаны идти в сопровождении эксперта-компатриота другого участника. Конкурсанты, выполнившие все задания чемпионатного дня, могут покидать площадку компетенции. Наблюдать за соперниками запрещено.

ЭКСПЕРТЫ

Экспертам-наставникам запрещено делать фотографии и видеозаписи конкурсантов во время выполнения заданий.

Эксперты, производящие оценку аспектов на английском языке, должны владеть им на уровне не ниже upper-intermediate (B2) либо могут быть привлечены преподаватели английского языка в качестве консультантов. Данные консультанты в голосованиях экспертов не принимают участия.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Конкурсантам разрешено приносить с собой англо-русский словарь в печатном виде и карты города, полученные от ГЭ в подготовительный день для конкурсантов. Использование флеш-накопителей/карт памяти запрещено для всех, кроме ГЭ/ответственных и назначенных ГЭ экспертов.

ОСОБЫЕ ПРАВИЛА ВОЗРАСТНОЙ ГРУППЫ ЮНИОРЫ 14+.

Задания являются тайными. Приблизительно 50% заданий выполняется на английском языке. Время на выполнения задания не должны превышать 4 часа в день. При разработке Конкурсного задания и Схемы оценки необходимо учитывать специфику и ограничения применяемой техники безопасности и охраны труда для данной возрастной группы.

2.1. ЛИЧНЫЙ ИНСТРУМЕНТ КОНКУРСАНТА.

Личный инструмент нулевой. Ниже изложены требования к внешнему виду конкурсантов.

Мужчины: темный пиджак, брюки классические со стрелкой (одного цвета и ткани с пиджаком) белая рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень без декоративного орнамента и классической пряжкой без изображений и логотипов на ней, носки темные, начищенные темные туфли без ярких выделяющихся элементов декора, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа, содержащая следующую информацию: фамилия, имя, регион, поле для указания порядкового номера согласно жеребьевке. Короткие и чистые ногти, короткие волосы либо классическая мужская стрижка, гладко выбритый. Не допускается ношение украшений, кроме обручального кольца. Допускается ношение классических часов. Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно.

Женщины: темный пиджак, брюки классические со стрелкой/юбка (одного цвета и ткани с пиджаком), рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки или чулки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди в виде бейджа, содержащая следующую информацию: фамилия, имя, регион, поле для указания порядкового номера согласно жеребьевке. Юбка не должна быть выше колен. Разрез на юбке разрешен, поскольку облегчает движения, но должен быть не выше колен. Избегайте ярких цветов в одежде и аксессуарах, придерживаясь коричневых, черных или темно-серых оттенков. Ношение белых туфель недопустимо. Предпочтительным материалом для туфель

является кожа, темный текстиль или микрофибра. Высокие каблуки неприемлемы, высота каблука должна варьироваться от 3 до 5 см. Неприемлемо ношение балеток на плоской подошве, сандалий и туфель на шпильке. Не допускается ношение туфель с открытым носком, массивным каблуком и туфель на платформе. Ногти короткие и ухоженные, маникюр – нейтральные цвета или френч, короткие волосы (до подбородка) или собранные в пучок, серьги маленькие без висящих деталей и ярких камней, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий. Макияж нейтральный, легкий. Конкурсант обязан соблюдать чистоту и выглядеть опрятно.

2.2. МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ

Любое оборудование, не предусмотренное ИЛ.

Шаблоны писем, заготовки заданий, шпаргалки и прочие записи в электронном и печатном виде запрещены.

3. Приложения

Приложение №1 Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания

Приложение №2 Матрица конкурсного задания

Приложение №3 Критерии оценки

Приложение №4 Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции «Администрирование отеля».

Приложение №5 Сценарий

Приложение №6 Письменные задания

Приложение №7 План проведения чемпионата

Приложение №8 Информационный буклет отеля