**Конкурсное задание**

Компетенция

Администрирование отеля

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия в конкурсе
2. Задание для конкурса
3. Модули задания и необходимое время
4. Критерии оценки
5. Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 5,5 ч.

## 1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Индивидуальный конкурс.

## 

## 2. 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 администратора 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 – «**RIVIERA HOTEL (\*\*\*\*)**».

Моделируемый отель расположен в г. Казань. 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 www.kazanriviera.ru

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал [www.kazan-tur.com](http://www.kazan-tur.com), [www.visit-tatarstan.com](http://www.visit-tatarstan.com) или другие информационные источники.

## 3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Информация о модулях и времени на их выполнение будет предоставлена экспертам чемпионата в день С-2/С-1, если С-2 не предусмотрен на чемпионате.

**Ниже приведено типовое конкурсное задание**

**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) Бронирование по телефону.

**Модуль 2:**

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

2) Заселение по предварительному бронированию.

3) Экстраординарная ситуация. Гость залил матрас красным вином.

**Модуль 3:**

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

2) Выезд. Гость бронировал номер самостоятельно.

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

**Модуль 4:**

1) Бронирование номера от стойки

2) ***Англ. яз***. Выезд + бронирование

**Модуль 5:**

1) Предоставление туристической информации гостю.

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

3) 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.

## 4. Критерии оценки

Обобщенная ведомость оценки будет предоставлена экспертам в день С-2/С-1, если С-2 не предусмотрен на чемпионате.

## 5. НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Техническое описание
2. База отель образец
3. Инструкция к отельной базе
4. Инфраструктурный лист
5. Техника безопасности и охрана труда
6. Типовые критерии оценки
7. SMP