

Согласовано

Менеджер компетенции



А.А. Яковец



Конкурсное задание

Компетенция

Администрирование отеля

10-12 лет

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: 9 ч.

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Индивидуальный конкурс.

2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Конкурсное задание компетенции «Администрирование отеля» является модульной структурой. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Все задания выполняются на русском языке.

Задания являются открытыми.

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

Отель, на примере которого будет проходить чемпионат – «Ривьера».

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 <https://kazanriviera.ru>

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал <https://www.kzn.ru/napravleniya-raboty/turizm/> или другие информационные источники.

3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1 (справедливо при наличии 10 участников и одной стойки СПиР)

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль 1: Телефонные переговоры, бронирование, заезд	С1 14.00-18.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
2	Модуль 2: Помощь гостям во время проживания	С2 14.00-18.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
3	Модуль 3: Выселение гостя, нестандартные ситуации	С3 14.00-18.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)

Модуль 1 Телефонные переговоры, бронирование, заезд

- 1.1. Заселение по предварительному бронированию. При заезде гость уточняет у администратора где можно купить сувениры и просит посоветовать ресторан в городе, чтобы поужинать.
- 1.2. Разговор по телефону - гость задает вопросы про отель.
- 1.3. Бронирование по телефону
- 1.4. Заселение без предварительного бронирования.

Модуль 2 Помощь гостю во время проживания

- 2.1. Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера, поскольку свой он потерял.
- 2.2. Гость просит посоветовать музеи, парки, развлечения в городе.
- 2.3. Звонок из города. Звонящий интересуется услугами отеля, затем задает вопросы о вещах, не связанных с проживанием в отеле, отвлекая администратора от выполнения работы. Найти решение данной ситуации. Вежливо закончить разговор.
- 2.4. Гость просит разбудить его и принести завтрак в номер.
- 2.5. Гость жалуется, что в соседнем номере шумят
- 2.6. Гость уезжает за 15 минут до начала завтрака на следующий день, просит вернуть деньги за оплаченный завтрак.

Модуль 3 Выселение гостя, нестандартные ситуации

- 3.1. Процедура выселения.
- 3.2. В комнате гостя прорвало трубу, весь номер и коридор затоплены. Он утверждает, что все его личные вещи испорчены и требует немедленного решения.
- 3.3. Процедура выселения от туристического агентства.
- 3.4. Журналист просит предоставить информацию о госте отеля.

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (субъективные и объективные) таблица 2. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 53.

Таблица 2.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Субъективная (если это применимо)	Объективная	Общая
А	Телефонные переговоры, бронирование, заезд	5,3	16,7	22
В	Помощь гостям во время проживания	6,9	10	16,9
С	Выселение гостя, нестандартные ситуации	4,4	9,7	14,1
Итого =		16,6	36,4	53

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
8. Информационный буклет отеля
9. Правила проживания