



worldskills  
Russia

**Согласовано**

Менеджер компетенции

«Администрирование отеля»

 А.А. Яковец

«3» декабря 2018

## **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: 21ч.

## 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.

Распределение заданий по модулям изложено в SMP. Данный план, включающий детали распределения заданий, участники и эксперты-компатриоты получают в день С-1. 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 – «**Park Inn by Radisson Kazan**».

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://www.parkinn.ru/hotel-kazan>

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал <https://kazantravel.ru/> 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	С1 09.00-12.10	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
2	Модуль 2	С1 13.00-15.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
3	Модуль 3	С2 09.00-12.10	3 часа(19мин\1уч, 5 мин. оценка)
4	Модуль 4	С3 09.00-11.00	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
5	Модуль 5	С3 11.10-13.10	3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
6	Модуль 6	С1 09.00-12.10 С2 09.00-10.30 С2 13.00-14.30	6 часов (задания 6.1 + 6.2, 6.3, 6.4 по 90 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. Гости 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 PowerPoint 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.

#### 4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (судейские и измеримые) таблица 2. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Судейская	Измеримая	Общая
1	Модуль 1	7.1	17.3	24.4
2	Модуль 2	6.1	15.4	21.5
3	Модуль 3	4.8	9.2	14.0
4	Модуль 4	5.8	15.1	20.9
5	Модуль 5	4.7	7.5	12.2
6	Модуль 6	3.0	4.0	7.0
Итого =		31.5	68.5	100