

Согласовано:

Менеджер компетенции



А.А. Яковец

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: 17 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 – «**Double Tree by Hilton hotel Kazan**» 4 звезды.

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 чемпионатанеобходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе.

Информация об отеле для конкурсантов и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля <https://doubletree3.hilton.com/en/hotels/russian-federation/doubletree-by-hilton-hotel-kazan-city-center-KZNCCDI/accommodations/index.html>

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал <https://kazantravel.ru/> 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

НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ЗАДАНИЕМ ЧЕМПИОНАТА

Модуль 1:

1) *Англ. яз.* Информация об отеле. Гостя интересуют 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

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