

Согласовано

зам.менеджера компетенции по юниорам

Ас - Ю.А. Андреева

Конкурсное задание

Компетенция

Администрирование отеля

12-14 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: 6 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.

15% всех заданий выполняются на английском языке.

Задания являются открытыми.

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

Отель, на примере которого будет проходить VII Открытый Региональный чемпионат «Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia) – 2021 в Кузбассе, – отель «Новосибирск Марриотт» 5*.

Моделируемый отель расположен в г. Новосибирск. 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.marriott.com.ru/hotels/travel/ovbmc-novosibirsk-marriott-hotel/>

Для того, чтобы убедиться, что доступ к информации об отеле дает всем конкурентам возможность работать в едином информационном пространстве, детали и факты, касающиеся отеля, изложены в Информационном буклете отеля. Эти детали и факты всегда будут иметь приоритет над любыми реальными

фактами жизни о моделируемом отеле. Эти детали и факты будут также использоваться в ходе оценок.

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал <https://turizm.nso.ru/> или другие информационные источники.

3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1 (справедливо при наличии 5 участников и одной стойки СПиР)

Таблица 1.

№ п/п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание
1	Модуль 1: Телефонные переговоры, бронирование, заезд	C1 9.00-11.00	2 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
2	Модуль 2: Помощь гостям во время проживания	C1 11.00-13.00	2 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка)
3	Модуль 3: Выселение гостя, нестандартные ситуации	C2 10.00-12.00	2 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 об отеле.
- 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 55,1.

Таблица 2.

Раздел	Критерий	Оценки		
		Судейская	Объективная	Общая
A	Телефонные переговоры, бронирование, заезд	6,7	16,7	23,4
B	Помощь гостям во время проживания	7,6	10	17,6
C	Выселение гостя, нестандартные ситуации	4,4	9,7	14,1
Итого =		18,7	36,4	55,1

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