



worldskills
Russia

Согласовано: 14.12.2021 г.

Зам.менеджера компетенции
«Администрирование отеля»
по РЧ (СНО)

Арутюнова П. А.

**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
РЕГИОНАЛЬНОГО ЧЕМПИОНАТА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ЧЕМПИОНАТНОГО ЦИКЛА 2021-2022 ГГ.
КОМПЕТЕНЦИИ
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»
ДЛЯ ОСНОВНОЙ ВОЗРАСТНОЙ КАТЕГОРИИ
16-22**

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия в конкурсе	2
2. Общее время на выполнение задания	2
3. Задание для конкурса	2
4. Модули задания и необходимое время	3
5. Критерии оценки	5
6. Приложения к заданию	5

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ:

Индивидуальный конкурс

2. ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ: 11 ч. 48 мин.

3. 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 сотрудника 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 Конгресс-отель «Дон-Плаза» Ростов-на-Дону 4*. Моделируемый отель расположен в г. Ростов-на-Дону. 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://don-plaza.ru>

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 фактическом отеле. Эти детали и факты будут также

использоваться в ходе оценок.

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал <https://tourism.rostov-gorod.ru/> или другие информационные источники.

4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ (Таблица 1).

Таблица 1.

	Наименование модуля	Соревновательный день (C1, C2, C3)	Время на задание
A	Модуль А	C1	20 мин.
B	Модуль В	C1	19 мин.
C	Модуль С	C2	20 мин.
D	Модуль D	C2	19 мин.
E	Модуль E	C3	20 мин.
F	Модуль F	C1, C2, C3	9 ч. 30 мин.

F 1 - ответ на жалобу - 60 мин., ответ на запрос бронирования - 60 мин.,

F 2 - VIP-тур – 90 мин.,

F 3 - распределение номерного фонда – 90 мин.,

F4 - KPI – 90 мин.,

F 5 - доклад по отчету ночного аудитора 90 мин.,

F 6 - составление расписания для сотрудников СПИР – 90 мин.

Ниже приведено типовое конкурсное задание – **НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ЗАДАНИЕМ ЧЕМПИОНАТА**

Модуль А:

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 В:

- 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 С:

- 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 D:

- 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. Незвестный по телефону угрожает администратору, сообщает о заложенной бомбе.

Модуль E:

- 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 F:

- 1) Составление Вип-тура для гостей. Почетные сотрудники отеля отмечают годовщину свадьбы (экономические расчеты, карта-схема передвижения, памятку 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.
- 6) Составление расписания для сотрудников СПиР.
- 7) Доклад по отчету ночного аудитора. Выгрузка из OPERA PMS.

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.

Критерий		Баллы		
		Судейская оценка	Объективная оценка	Общая оценка
A	A	4,9	9	13,9
B	B	5,2	8,5	13,7
C	C	5,1	8,6	13,7
D	D	3,4	9,7	13,1
E	E	4	9,3	13,3
F	F	3,7	7,5	11,2
Итого:		26,3	52,6	78,9

6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ.

- Информационный буклет отеля