



**Региональный чемпионат «Молодые профессионалы – 2017»  
Пермский край**

**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

**Компетенция «Администрирование Отеля»**

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Введение
2. Формы участия в конкурсе
3. Описание этапов проекта и задачи
4. Необходимое время
5. Критерии оценки
6. Инфраструктурный лист
7. Требования к участникам

**Согласовано:**

Главный эксперт компетенции  
Ильиных М.М.

Разработано экспертами WSR:  
Ильиных М.М.   
Тонких Л.Н.

Страна: Россия

## **1. ВВЕДЕНИЕ**

### 1.1. Название и описание профессиональной компетенции

Название профессиональной компетенции – «Администрирование отеля». Ключевой ролью при создании любого отеля является роль администратора. Находясь в зоне Ресепшена гость отеля получает первое впечатление о гостинице, а также свой первый опыт пребывания в гостинице. В этом месте устанавливается первоначальный контакт с персоналом отеля. Качество, этикет и быстрота обслуживания могут сильно повлиять, на то, какое отношение сложится у гостя к гостинице во время его пребывания, положительное или отрицательное. В свою очередь, это влияет на репутацию отеля и продолжение его работы.

Администратор отеля в основном работает в front-office самого же отеля. Администратору отеля необходимо постоянно применять широкий диапазон навыков. В этот диапазон входит знание местной и общей туристической информации, хороший разговорный и письменный уровень английского языка, знание компьютерных программ, хорошие манеры и поведение, а также наличие отличных коммуникативных и социальных навыков, умение разрешать проблемы, компетентность в работе с цифрами и денежными средствами, навык обработки и применения процедур бронирования, приема и выписки гостей из отеля. Если Администратор обладает этими навыками и использует их в верном направлении, то границы продвижения и мобильность являются широкими. Это по-настоящему международная профессия в открытом потоке сектора обслуживания.

### 1.2. Область применения

1.2.1. Каждый Эксперт и Участник обязан ознакомиться с данным конкурсным заданием

### 1.3. Сопроводительная документация

Поскольку данное Конкурсное задание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

- «Worldskills Russia» – Техническое описание. Администрирование отеля;
- «Worldskills Russia» – Правила проведения чемпионата;
- Принимающая сторона – Правила техники безопасности и санитарные нормы;
- Инфраструктурный лист.

## **2. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ**

Индивидуальное выполнение задания.

## **3. ОПИСАНИЕ ЭТАПОВ ПРОЕКТА И ЗАДАЧИ**

Конкурс организован по модульному принципу. В каждом из модулей существует определенное количество заданий. Для каждого модуля участники получают задания, кроме того, для выполнения каждого модуля предлагаются четкие временные рамки. Они устанавливаются таким образом, чтобы задачи были выполнены очень быстро при полной концентрации внимания. В каждом модуле одно из заданий будет **на английском языке**.

Количество и наименование модулей, представленных ниже, в ходе чемпионата сохранится, при этом **30 % заданий будет изменено**.

Моделируемый отель расположен в Пермском крае, город Пермь. Конкурсанты должны будут владеть информацией о данной дестинации и иметь возможность предоставления туристам сведений об ее истории, культуре и социально-экономическом развитии. \*

Название гостиницы – «Жемчужина», категория гостиницы – 4 звезды.\*\*

\* информация для конкурсантов доступна на официальном туристическом портале

Пермского края (<http://www.visitperm.ru/>), а также в ГАУ Пермского края «Туристский информационный центр» (Россия, г. Пермь, ул. Ленина, д. 39; +7 (342) 214-10-80; [info@visitperm.ru](mailto:info@visitperm.ru)).

\*\* Россия, г. Пермь, ул. Бульвар Гагарина, д. 65а; +7 (342) 267-90-91; [book@gem-hotel.ru](mailto:book@gem-hotel.ru); <http://hotel-gem.ru/>

Конкурсант должен будет работать в нескольких заданиях в пределах следующих модулей:

Модуль 1: Телефонные переговоры

Модуль 2: Процедура бронирования

Модуль 3: Процедура заселения гостей

Модуль 4: Помощь гостям во время их пребывания

Модуль 5: Туристическая информация

Модуль 6: Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

Модуль 7: Касса и другие административные процедуры

Модуль 8: Процедура выселения гостей

В то время как каждый конкурсант принимает участие в администрировании, другие конкурсанты ждут в комнате конкурсантов своей очереди.

### **Модуль №1 Телефонные переговоры**

Участнику необходимо ответить на телефонные звонки. Нужно использовать точные фразы в правильной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем.

Первый модуль содержит 6 заданий:

1. Разговор по телефону – гость просит e-mail отеля, чтобы отправить запрос о наличии номеров и цен.

1.1.2. Разговор по телефону – кто-то просит соединить с отделом бронирования.

1.1.3. Разговор по телефону – гость задает администратору вопросы про отель (месторасположение и дополнительные услуги, которые предоставляются бесплатно).

1.1.4. Разговор по телефону – помощник директора звонит, чтобы узнать данные по занятости номерного фонда за сентябрь прошлого года. Настаивает на том, чтобы администратор дал эту информацию.

1.1.5. Разговор по телефону – запрос: необходимо забронировать стол на четверых взрослых и одного ребенка (не гости отеля) в ресторане этим

вечером на 21:00 (информация о типе меню, цены, специальные предложения дня и время работы).

1.1.6. Разговор по телефону – человек из газеты «Daily» запрашивает информацию об известном актёре, проживающем в отеле.

## **Модуль №2 Процедура бронирования**

Участник должен знать и понимать: процедуры распределения номеров, диаграмму плотности, обычный график, программные решения. Также необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике, уметь делать индивидуальное, групповое и корпоративное бронирование.

Второй модуль содержит 3 задания:

2.1.1. Разговор по телефону – запрос бронирования, 1 комната на двоих с 15 по 17 февраля 2017 года, тип питания (завтрак и обед) – Прямое бронирование.

2.1.2. Разговор по телефону – запрос бронирования, 1 комната на двоих с одной большой кроватью (king-size), дополнительная кроватка (ребенок 3 года) с 13 по 19 марта 2017 года, тип питания (завтрак, обед, ужин) – Турагентство.

2.1.3. Разговор по телефону – запрос бронирования, 1 комната на двоих с отдельными кроватями с 10 по 13 февраля 2017 года, тип питания (завтрак) – Корпоративный партнёр.

## **Модуль №3 Процедура заселения**

Участник должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуру выдачи ключей, различные виды традиционных и электронных ключей от номеров, функции и обновление истории гостей, уметь ответить на обычные запросы гостей, таких как ранние утренние звонки, газеты, завтрак, обслуживание номеров. Необходимо использовать точные фразы в

правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике.

Третий модуль содержит 4 задания:

3.1.1. Подготовка к заеду к следующему дню – 3 февраля 2017 года.

3.1.2. Заселение гостя AAA – Прямое (10.00 утра | гость впервые в отеле | номер на одного с завтраком (номер свободен и чистый)).

3.1.3. Заселение гостей ВВВ – Через агентство (10.15 утра | гости впервые в отеле | комната на двоих с завтраком | номер свободен, но еще не готов).

3.1.4. Заселение гостя ССС – Корпоративный партнёр (15.00 дня | постоянный VIP гость | одноместные номер с завтраком | номер готов и чистый).

#### **Модуль №4 Помощь гостям во время их пребывания**

Участник должен быть готов дать необходимую информацию гостю по месторасположению отеля, об услугах отеля, ответить на запросы гостей, информировать о времени работы всех услуг, предоставляемых отелем.

Четвёртый модуль содержит 9 заданий:

4.1.1. Гость AAA хочет воспользоваться конференц залом.

4.1.2. Гость интересуется о развлекательных услугах комплекса.

4.1.3. Гость просит разбудить его в 8 утра, и принести завтрак в номер к 8:30.

4.1.4. Девушка хочет поговорить с гостем, но он не в номере.

4.1.5. Гость просит положить его драгоценность в сейф (на ресепшн).

4.1.6. Гость проходит мимо стойки регистрации и роняет кошелек, не замечая этого.

4.1.7. Гость спрашивает о времени работы прачечной.

4.1.8. Гость хочет заказать еду в номер, так как служба ресторана не отвечает. Он хочет что-нибудь легкое и чай.

4.1.9. В номере у гостя сломался туалет, нужен сантехник.

## **Модуль №5 Туристическая информация**

Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, рестораны города, информацию об исторических местах, использовать карту города.

Пятый модуль содержит 7 заданий:

5.1.1. Front desk – гость спрашивает о достопримечательностях г. Перми (4 главных достопримечательности), гость хочет провести там выходные. Только главные достопримечательности.

5.1.2. Гость хочет знать то, что является национальными блюдами г. Перми и есть ли в ресторане отеля эти блюда.

5.1.3. Пара хочет провести день в г. Перми. Они спрашивают про программу с историческими достопримечательностями.

5.1.4. Гость спрашивает туристическую информацию о г. Перми. Он хочет провести один день в центре города, и другой день посетить парки города.

5.1.5. Два гостя гастрономические эксперты пишут статью в журнале о русской кухне, хотят посетить какой-нибудь ресторан для поиска информации.

5.1.6. Гость хочет взять машину на прокат для поездки в г. Кунгур на завтра.

5.1.7. Гостя хочет узнать о лучших магазинах для шопинга. Он заинтересован в том, чтобы купить сувениры.

## **Модуль №6 Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле**

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание.

Шестой модуль содержит 6 заданий:

6.1.1. Гость подходит на ресепшн и сообщает, что в номере прорвало трубу и затопило комнату и коридор, а также повредило его имущество, требуется немедленное решение проблемы.

6.1.2. В 13:30 горничная сообщает, что гость из номера (номер комнаты) должен был выехать полтора часа назад, однако его вещи не собраны в номере.

6.1.3. Кто-то позвонил на стойку и сообщил, что через 30 минут взорвется бомба в отеле.

6.1.4. Гостья подходит к стойке и кричит от боли. Она беременная и у нее начинаются схватки.

6.1.5. Гость подходит на фронт-офис и жалуется, что потерял из комнаты золотой браслет и просит книгу жалоб.

6.1.6. Сработала тревожная сигнализация в номере 55.

### **Модуль №7 Касса и другие административные процедуры**

Участник должен уметь работать с кассой, производить обмен валют и передавать точную информацию коллегам.

Седьмой модуль содержит 3 задания:

7.1.1. Подготовка к закрытию смены (04.00 утра).

7.1.2. Гость просит разменять 300,00 \$ US.

7.1.3. Гость просит разменять - 500,00 £.

### **Модуль №8 Процедура выселения гостей**

Участник должен знать и понимать: время выезда, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета. Участник должен уметь работать с документацией, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.

Модуль восемь включает в себя четыре задания:

8.1.1. Подготовка к выезду на следующий день.

8.1.2. Выселение гостя AAA – наличные. Гость просит заказать такси в аэропорт.

8.1.3. Выезд гостя ВВВ – турагентство (без доп. услуг).

8.1.4. Выезд гостя ССС – оплачивает компания (с доп. услугами, оплата к/к).

#### 4. НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

№ п/п	Наименование модуля	Время на задание (мин.)
1	<b>Модуль 1 – Телефонные переговоры</b> (15 минут на 1-ого участника) Обсуждение – 15 минут после каждого участника	150
2	<b>Модуль 2 - Процедура бронирования</b> (20 минут на 1-ого участника) Обсуждение – 15 минут после каждого участника	175
3	<b>Модуль 3 - Процедура заселения гостей</b> (20 минут на 1-ого участника) Обсуждение – 15 минут после каждого участника	175
4	<b>Модуль 4 - Помощь гостям во время их пребывания в отеле</b> (20 минут на 1-ого участника) Обсуждение – 15 минут после каждого участника	175
5	<b>Модуль 5 - Туристическая информация</b> (25 минут на 1-ого участника) Обсуждение – 15 минут после каждого участника	200
6	<b>Модуль 6 Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле</b> (25 минут на 1-ого участника) Обсуждение – 15 минут после каждого участника	200
7	<b>Модуль 7 Касса и другие административные процедуры</b> (20 минут на 1-ого участника) Обсуждение – 15 минут после каждого участника	175
8	<b>Модуль 8 – Процедура выселения гостей</b> (25 минут на 1-ого участника) Обсуждение – 15 минут после каждого участника	200

## 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В основе схемы начисления баллов лежат критерии оценки, которые выводятся вместе с конкурсным заданием. В некоторых соревнованиях компетенций критерии оценки могут соответствовать заголовкам разделов в стандартах спецификации, а могут быть отличными от них. Независимо от того, соблюдается ли соответствие заголовков, схема начисления баллов должна отражать удельный вес критериев в соответствии со стандартами.

Критерии оценки создаются теми, кто создает схему начисления баллов, и кто тем самым способен определить критерии, которые они считают наиболее подходящими для оценки выполнения конкурсного задания.

Каждый критерий оценивания делится на один или более субкритериев.

Оценочная ведомость содержит как объективные, так и субъективные аспекты для оценивания. Некоторые субкритерии имеют одновременно объективные и субъективные аспекты, в таком случае используются оценочные ведомости для каждого из них.

Каждый Аспект подробно описывает один показатель для оценки, и представляет собой баллы и инструкции по начислению баллов. Аспекты оцениваются либо объективно, либо субъективно, в соответствующей оценочной ведомости.

Задание	Сумма баллов по объективным критериям	Сумма баллов по субъективным критериям
<b>Модуль 1(А) Телефонные переговоры</b>		
<b>А.1</b> Гость просит почту отеля	1,20	0,60
<b>А.2</b> Гость просит соединить с отелем бронирования	2,40	0,60
<b>А.3</b> Предоставление информации об услугах отеля	1,60	0,90
<b>А.4</b> Предоставление конфиденциальной информации	0,80	0,50
<b>А.5</b> Бронирование стола в ресторане отеля	2,70	0,90
<b>А.6</b> Продажа конференц-зала корпоративному партнеру	2,00	0,60
<b>Модуль 2(В) Процедура бронирования</b>		
<b>В.1</b> Прямое бронирование	4,20	0,60
<b>В.2</b> Бронирование номера через турагентство	3,80	0,40
<b>В.3</b> Бронирование по корпоративному соглашению	2,90	0,40
<b>Модуль 3(С) Процедура заселения гостей</b>		
<b>С.1</b> Подготовка к заезду	1,50	0,30
<b>С.2</b> Индивидуальное заселение	2,80	0,60
<b>С.3</b> Заселение гостя через турагентство (номер не готов)	3,30	0,60
<b>С.4</b> Заселение VIP гостя (корпоративное соглашение)	1,30	0,60
<b>Модуль 4 (D) Помощь гостям во время их пребывания в отеле</b>		
<b>D.1</b> Помощь гостю	1,30	0,50
<b>D.2</b> Информация об отеле	1,00	0,80
<b>D.3</b> Гость просит его разбудить	1,90	0,90
<b>D.4</b> Гость хочет переговорить с другим гостем	1,80	0,60
<b>D.5</b> Сейф на ресепшн	2,00	1,10
<b>D.6</b> Реагирование на просьбу гостя с ограниченными возможностями	1,30	0,80
<b>D.7</b> Информирование гостя о времени работы прачечной	0,70	0,60
<b>D.8</b> Заказ еды в номер	1,90	1,10
<b>D.9</b> Работа с тех. службой	1,40	0,80
<b>Модуль 5 (Е) Туристическая информация</b>		

<b>Е.1</b> Предоставление информации о достопримечательностях	0,70	1,10
<b>Е.2</b> Предоставление информации об особенностях кухни ресторанов	1,70	0,60
<b>Е.3</b> Предоставление программы по историческим достопримечательностям	1	0,60
<b>Е.4</b> Досуг с ребенком	1	0,60
<b>Е.5</b> Помощь гастрономическим экспертам	1,30	0,60
<b>Е.6</b> Аренда автомобиля	1,30	0,60
<b>Е.7</b> Предоставление информации о магазинах	1,20	0,60
<b>Модуль 6 (F) Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле</b>		
<b>F.1</b> Потоп	1,70	1,60
<b>F.2</b> Задержка выезда	1,80	1,60
<b>F.3</b> Террористическая угроза	0,20	0
<b>F.4</b> Беременная женщина	0,20	0,70
<b>F.5</b> Потеря драгоценной вещи в номере	1,30	0,60
<b>F.6</b> Курение в номере	1,00	0,40
<b>Модуль 7 (G) Касса и другие административные процедуры</b>		
<b>G.1</b> Подготовка к закрытию смены	1,20	0,00
<b>G.2</b> Обмен валют (\$ в рубли)	1,80	0,40
<b>G.3</b> Обмен валют (Евро в рубли)	1,70	0,40
<b>Модуль 8 (H) Процедура выселения гостей</b>		
<b>H.1</b> Подготовка к выезду на следующий день	0,30	0,40
<b>H.2</b> Выселение гостя, наличные	2,20	0,50
<b>H.3</b> Выселение гостя, туристическое агенство, кредитная карта	1,60	0,00
<b>H.4</b> Выселение гостя от компании	2,70	0,50
<b>Модуль 9 (I)</b>		
<b>I.1</b> Персональная презентация	0,00	1,40
<b>I.2</b> Общее представление	0,00	2,30

<b>Сумма баллов:</b>	<b>69,7</b>	<b>30,3</b>
<b>Всего:</b>	<b>100,00</b>	

## 6. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ

Важной частью конкурса является конкурсная площадка, имитирующая реальный отель со всем необходимым оборудованием. Стены должны быть украшены соответственно, включая картины, имитацию окон, дверей и другое.

<b>КОНКУРСНАЯ ПЛОЩАДКА</b>	
<b>Оборудование, инструменты и мебель (Front-office) (на всех)</b>	<b>Кол-во</b>
ЖК Монитор	1 шт.
Системный блок	1 шт.
Мышка	1 шт.
Стойка администратора	1 шт.
Настольная лампа	1 шт.
МФУ	1 шт.
Телефон	1 шт.
Кресло	2 шт.
Стол журнальный	1 шт.
Сейф	1 шт.
Композиция из цветов	1 шт.
Уборные принадлежности	1 шт.
Корзина для мусора	1 шт.
Интернет	1 шт.
Стол переговорный для экспертов	4 шт.
Стул для эксперта	7 шт.
Стойка для брошюр	1 шт.

Кулер 19 л (холодная/горячая вода)	1 шт.
Беспроводной микрофон	6 шт.
Набор первой медицинской помощи	1 шт.
Часы настенные	4 шт.
<b>КОМНАТА УЧАСТНИКОВ</b>	
<b>Оборудование, инструменты и мебель (на всех)</b>	<b>Кол-во</b>
Стул	6 шт.
Стол переговорный	4 шт.
Корзина для мусора	2 шт.
Вешалка групповая	1 шт.
Кулер 19 л (холодная/горячая вода)	1 шт.
<b>КОМНАТА ЭКСПЕРТОВ</b>	
<b>Оборудование, инструменты и мебель (на всех)</b>	<b>Кол-во</b>
ЖК Монитор	1 шт.
Системный блок	1 шт.
Мышка	1 шт.
Стол переговорный	2 шт.
Стул	7 шт.
МФУ	1 шт.
Стол для МФУ	1 шт.
Стол для компьютера	1 шт.
Корзина для мусора	2 шт.
Вешалка групповая	1 шт.
Интернет	1 шт.
<b>Расходные материалы, канцелярия и т.п. (на всех)</b>	<b>Кол-во</b>
Бумага для орг. техники (формат А4-упаковка)	4 шт.
Блокноты (на всех)	10 шт.
Стикеры (набор)	5 шт.
Папка скоросшиватель	10 шт.
Файлы (100 шт.-упаковка)	1 шт.

Разделители листов (упаковка)	1 шт.
Разделители листов (в алфавитном порядке)	1 шт.
Разделители листов (по номерам)	1 шт.
Степлер	4 шт.
Дырокол	2 шт.
Коробка скрепок	4 шт.
Карандаш	10 шт.
Карандаш механический	7 шт.
Ручки 4 цветов (комплект)	5 шт.
Ластик	10 шт.
Штрих	4 шт.
Точилка	4 шт.
Калькулятор	5 шт.
Антистеплер	2 шт.
Лоток для бумаг	1 шт.
Рулон самоклеящихся этикеток	1 шт.
Ручка шариковая	15 шт.
Флешка 2 GB	2 шт.
Бумага (упаковка-500 листов)	2 шт.
Пюпитр в виде дощечки с зажимом	7 шт.
Ножницы	4 шт.
<b>Общие инструменты (Front-Office)</b>	<b>Кол-во</b>
Багаж (заполненный)	1 шт.
Мешок (заполненный)	1 шт.
Карты (города, метро, автобусов) (набор)	5 шт.
Расписание (автобусов, метро, поездов)	1 шт.
Меню ресторана, бара, мини-бара	1 шт.
Аптечка скорой помощи (имитация)	1. шт.

## 7. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ

Каждый участник должен быть правильно одет для работы на front-office.

Женщины: белая классическая рубашка с длинными рукавами (непрозрачная, без декора); чёрные классические брюки или юбка (юбка – до середины колена); чёрный пиджак; бежевые колготки или чулки (телесный цвет); чёрные закрытые, начищенные туфли (кожаные/лаковые), каблук не более 3 см., ногти короткие (прозрачный/бежевый лак); волосы (до подбородка) или собранные в пучок; светлый макияж; серьги маленькие (пусеты/гвоздики), без колец и ожерелий (кроме обручального кольца), допускаются наручные часы.

Мужчины: чёрный костюм, белая рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень, носки темные, начищенные темные туфли, короткие и чистые ногти, короткие волосы, побритый, чистый и аккуратный вид, допускаются наручные часы.

Все материалы и оборудование, необходимые на конкурсе, будут выданы организующей стороной. Участникам не нужно приносить ничего, кроме униформы.