

Отборочный этап IV Открытого Регионального чемпионата «Молодые профессионалы» (WSR)
Пермского края

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
по компетенции
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»

Количество часов на выполнение задания: 4 часа

Конкурсное задание составлено Тонких Л.Н. на основе Конкурсного задания разработанного и утвержденного экспертным сообществом (Ильиных М.М., Яковец А.А., Ёхина М.А.) для проведения региональных чемпионатов.

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

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).

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

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

Модуль 1: Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение

Модуль 2: Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

Модуль 3: Помощь гостям во время их пребывания

Модуль 4: Туристическая информация

Модуль 5: 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, бронирование по телефону, заселение

Участнику необходимо ответить на телефонные звонки. Нужно использовать точные фразы в правильной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем. Кроме того необходимо сделать корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в базу, а также заселить гостя согласно стандартным процедурам. Также - 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.

Первый модуль содержит 2 задания:

1. Заселение семьи с ребенком 3-х лет, необходима дополнительная кровать и питание полный пансион. Есть предварительное бронирование с питанием завтрак.

2. Разговор по телефону – запрос бронирования от туристического агентства, 1 комната на двоих с одной большой кроватью, даты, тип питания НВ (завтрак и ужин).

Модуль №2 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.

Второй модуль содержит 2 задания:

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.

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.

Модуль №3 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.

Третий модуль содержит 2 задания:

1. Гость хочет воспользоваться конференц-залом.
2. Гость просит разбудить его в 8 утра, и принести завтрак в номер к 8:30.

Модуль №4 Туристическая информация

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

Четвертый модуль содержит 2 задания:

1. Гость спрашивает о достопримечательностях г. Перми (4 главных достопримечательности), гость хочет провести там выходные. Только главные достопримечательности.

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

Модуль №5 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.

Пятый модуль содержит 2 задания:

1. Процедура выселения, гость желает оставить чемодан в отеле до позднего вечера и подсказать, как ему можно провести остаток дня в городе.

2. Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства.

4. НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

№ п\п	Наименование модуля	Время на задание (мин.)
1	Модуль №1 Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение (5 минут на 1-ого участника) Обсуждение – 5 минут после каждого участника	50
2	Модуль №2 Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле (5 минут на 1-ого участника) Обсуждение – 3 минуты после каждого участника	40
3	Модуль №3 Помощь гостям во время их пребывания (5 минут на 1-ого участника) Обсуждение – 5 минут после каждого участника	50
4	Модуль №4 Туристическая информация (5 минут на 1-ого участника) Обсуждение – 3 минуты после каждого участника	40
5	Модуль №5 Процедура выселения гостей (5 минут на 1-ого участника) Обсуждение – 5 минут после каждого участника	50
Количество часов на выполнение модулей		4 часа

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.

6. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ

КОНКУРСНАЯ ПЛОЩАДКА	
Оборудование, инструменты и мебель (на всех)	Кол-во
ЖК Монитор	1 шт.
Системный блок	1 шт.
Мышка	1 шт.
Стойка администратора	1 шт.
МФУ	1 шт.
Телефон	1 шт.
Терминал для кредитных карт (имитация)	1 шт.
Кресло	1 шт.
КОМНАТА УЧАСТНИКОВ	
Оборудование, инструменты и мебель (на всех)	Кол-во
Стул	5 шт.
Стол переговорный	2 шт.
Корзина для мусора	2 шт.
КОМНАТА ЭКСПЕРТОВ	
Оборудование, инструменты и мебель (на всех)	Кол-во
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.
Локальная сеть (Интернет)	1 шт.
Расходные материалы, канцелярия и т.п. (на всех)	Кол-во
Бумага для орг. техники (формат А4-упаковка)	4 шт.
Блокноты (на всех)	10 шт.
Папка скоросшиватель	10 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	2 шт.
Штрих	1 шт.
Точилка	1 шт.
Калькулятор	2 шт.
Антистеплер	1 шт.
Ручка шариковая	10 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.