

Согласовано:

Заместитель менеджера компетенции по РЧ  
Администрирование отеля

Арутюнова П.А.



ТИПОВОЕ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ  
РЕГИОНАЛЬНЫХ ЧЕМПИОНАТОВ  
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 – «Виктория». Моделируемый отель расположен в г. Выборге. 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 [www.ibc-victoria.com](http://www.ibc-victoria.com).

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 туристические порталы [www.vyborg-info.ru](http://www.vyborg-info.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.

VIP-тур – 90 мин., ответ на жалобу - 60 мин., ответ на запрос бронирования - 60 мин., распределение номерного фонда – 90 мин., КРІ – 90 мин, доклад по отчету ночного аудитора 90 мин., 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. Незнакомый 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) KPI.
- 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
<b>A</b>	A	4,9	9	13,9
<b>B</b>	B	5,2	8,5	13,7
<b>C</b>	C	5,1	8,6	13,7
<b>D</b>	D	3,4	9,7	13,1
<b>E</b>	E	4	9,3	13,3
<b>F</b>	F	3,7	7,5	11,2
<b>Итого:</b>		26,3	52,6	78,9

## 6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ.

- Информационный буклет отеля