Согласовано дд.мм.гг

Менеджер компетенции

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.А. Яковец

**КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

Регионального чемпионата цикла 2020-2021

по компетенции «Администрирование отеля»

*Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:*

1. Формы участия в конкурсе.
2. Общее время на выполнение задания.
3. Задание для конкурса.
4. Модули задания и необходимое время.
5. Критерии оценки.
6. Приложения к Конкурсному заданию.
7. **ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ:** Индивидуальный конкурс
8. **ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ:** 15 ч.

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.

Данный раздел предназначен для редактирования. Каждый регион может выбрать отель, на примере которого будет проходить чемпионат. После редактирования выделенный желтым цветом текст удаляется; в шаблонах, выделенных зеленым, указывается актуальная информация, выделение снимается.

Отель, на примере которого будет проходить чемпионат – «НАЗВАНИЕ ОТЕЛЯ (не менее \*\*\*)».

Моделируемый отель расположен в г. НАЗВАНИЕ ГОРОДА.***.*** 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.ОФИЦИАЛЬНЫЙ САЙТА ОТЕЛЯ

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.ТУРИСТИЧЕСКИЙ ПОРТАЛ ГОРОДА (региона) или другие информационные источники.

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

Таблица 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование модуля** | | **Соревновательный день (С1, С2, С3)** | **Время на задание** |
| **A** | Модуль 1 | С1 | 19 мин./1 конкурсант |
| **B** | Модуль 2 | С1 | 19 мин./1 конкурсант |
| **C** | Модуль 3 | С2 | 19 мин./1 конкурсант |
| **D** | Модуль 4 | С2 | 19 мин./1 конкурсант |
| **E** | Модуль 5 | С3 | 19 мин./1 конкурсант |
| **F** | Модуль 6 | С1,С2 | 300 мин./конкурсант\* |

**\*** ответ на запрос бронирования + ответ на жалобу гостя = 90 мин., VIP-тур = 90 мин., распределение номерного фонда = 60 мин, KPI = 60 мин.

**Ниже приведено типовое конкурсное задание**

**НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ЗАДАНИЕМ ЧЕМПИОНАТА**

**Модуль 1:**

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 2:**

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 3:**

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 4:**

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. Неизвестный по телефону угрожает администратору, сообщает о заложенной бомбе.

**Модуль 5:**

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 6**

1) Составление Вип-тура для гостей. Почетные сотрудники отеля отмечают годовщину свадьбы (экономические расчеты, карта-схема передвижения, памятка 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

**5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | | **Баллы** | | |
| **Субъективная оценка**  **(если это применимо)** | **Объективная оценка** | **Общая оценка** |
| **A** | Модуль 1 | 6,6 | 13,1 | 19,7 |
| **B** | Модуль 2 | 6,9 | 11,5 | 18,4 |
| **C** | Модуль 3 | 6,9 | 11,3 | 18,2 |
| **D** | Модуль 4 | 4,8 | 13,9 | 18,7 |
| **E** | Модуль 5 | 5,1 | 11,6 | 16,7 |
| **F** | Модуль 6 | 3 | 5,3 | 8,3 |
| **Итого** | | 33,3 | 66,7 | 100 |

1. **Приложения к заданию.**

* Техническое описание
* База отель образец
* Инструкция к отельной базе
* Инфраструктурный лист
* Техника безопасности и охрана труда
* Типовые критерии оценки
* SMP
* Информационный буклет отеля (Test project)