



world skills
Russia

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 – КАЙЗЕРХОФ 4* Моделируемый отель расположен в г. Калининград. 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://kaiserhof-hotel.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 <https://visit-kaliningrad.ru/> , <https://russia.travel/kaliningradskaja/> , <https://kaliningradinfo.ru/> 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 А | С1 | 20 мин. |
| B | Модуль В | С1 | 19 мин. |
| C | Модуль С | С2 | 20 мин. |
| D | Модуль D | С2 | 19 мин. |
| E | Модуль E | С3 | 20 мин. |
| F | Модуль F | С1, С2, С3 | 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, 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) 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