

ТИПОВЫЕ КРИТЕРИИ
КОМПЕТЕНЦИИ
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»

ЗАСЕЛЕНИЕ/ЧЕК-ИН	2
БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРА ПО ТЕЛЕФОНУ/RESERVATION	4
ПОМОЩЬ ГОСТЮ ВО ВРЕМЯ ПРОЖИВАНИЯ/GUEST SERVICE DURING THE STAY	5
ЭКСТРАОРДИНАРНАЯ СИТУАЦИЯ/ EXTRAORDINARY SITUATION	6
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОТЕЛЕ ПО ТЕЛЕФОНУ/ PROVIDING HOTEL INFORMATION BY PHONE.....	7
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ.....	8
ЧЕК-ОУТ/ВЫПИСКА ГОСТЯ	9
ПИСЬМЕННЫЙ ОТВЕТ НА ЗАПРОС БРОНИРОВАНИЕ НОМЕРА/ WRITTEN RESPONSE TO THE REQUEST TO BOOK A ROOM	10
ПИСЬМЕННЫЙ ОТВЕТ НА ЖАЛОБУ ГОСТЯ/ WRITTEN RESPONSE TO THE GUEST'S COMPLAINT	11
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРНОГО ФОНДА/ ROOM ASSIGNMENT	12
РАСЧЕТ КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ/КРП.....	13
ОТЧЕТ ПО ДОКЛАДУ НОЧНОГО АУДИТОРА/ NIGHT AUDIT REPORT	13
ОСОБЕННОСТИ СУДЕЙСКОЙ ОЦЕНКИ	14

Ниже приведены типовые критерии оценки конкурсного задания. Согласно Техническому описанию, оценка производится по Objective (объективным) и Judgment (судейским) критериям.

*В зависимости от контекста ситуации аспекты могут быть добавлены или исключены.

Заселение/Check-in

O	Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии (оценивается в начале каждого дня)
O	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
O	Просит предоставить паспорт (и/или иные документы)
O	Подтверждает детали бронирования
O	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера
O	Просит гостя заполнить форму и подписать
O	Спрашивает, может ли сделать копию паспорта
O	Делает копию необходимых данных паспорта (1 стр. и прописка)
O	Возвращает паспорт
O	Уточняет у гостя, будет ли гарантировать доп. расходы/уточняет каким образом гость будет гарантировать проживание
O	Проводит преавторизацию, объясняет процедуру преавторизации
O	Отдает гостю ключ
O	Информирует о месторасположении комнаты
O	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана
O	Информирует о других услугах отеля
O	Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)
O	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом
O	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь
O	Желает хорошего дня\приятного проживания
O	Обращался к гостю по имени не менее 3 раз
O	Чек преавторизации остается у администратора
O	Рабочее место приведено в порядок (оценивается в конце каждого модуля)

J			
	Общение с гостем (smalltalk)		
		0	общения нет или неподобающий тон
		1	почти не общается или невежливо
		2	останавливались ли вы у нас раньше\ с возвращением и т.п.
		3	превосходит ожидания гостя
J	Уверенность в диалоге		
		0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса
		1	не уверен в диалоге

		2	уверен, есть зрительный контакт
		3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма
J	Продвижение услуг отеля		
		0	не упоминает услуги отеля
		1	упоминает услуги поверхностно
		2	информирует об услугах отеля
		3	активные продажи/попытка забронировать услуги отеля
J	Выполнение задания согласно условиям ситуации		
		0	не справляется
		1	плохо справляется
		2	справляется хорошо
		3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации

Бронирование номера по телефону/Reservation

<input type="radio"/>	Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
<input type="radio"/>	Уточняет имя гостя
<input type="radio"/>	Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда
<input type="radio"/>	Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания
<input type="radio"/>	Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров
<input type="radio"/>	Предлагает вариант на интересующие даты
<input type="radio"/>	Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ, НВ, FB)
<input type="radio"/>	Верно называет общую стоимость проживания
<input type="radio"/>	Уточняет, хотят ли забронировать номер
<input type="radio"/>	Уточняет ФИО гостя, контактный телефон и адрес электронной почты
<input type="radio"/>	Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования
<input type="radio"/>	Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование
<input type="radio"/>	Повторяет всю информацию, которая касается бронирования
<input type="radio"/>	Спрашивает, может ли он чем-то помочь
<input type="radio"/>	Благодарит за звонок\выбор отеля и вежливо заканчивает разговор
<input type="radio"/>	Распечатывает бронирование с корректно указанными данными
<input type="radio"/>	Администратор обращался к гостю по имени не менее 3 раз

J	Ориентирование в услугах отеля, уверенность в диалоге		
		0	не уверен, не внимателен.
		1	плохие знания, не уверен
		2	хорошее знание, уверен
		3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма
J	Продвижение услуг отеля		
		0	не упоминает услуги отеля
		1	упоминает услуги поверхностно
		2	информирует об услугах отеля
		3	активные продажи\попытка забронировать услуги отеля
J	Выполнение задания согласно условиям ситуации		
		0	не справляется
		1	плохо справляется
		2	справляется хорошо
		3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации

Помощь гостю во время проживания/Guest Service during the stay

<input type="radio"/>	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
<input type="radio"/>	Уточняет имя и номер комнаты
<input type="radio"/>	Предпринимает верные действия в целях выхода из ситуации
<input type="radio"/>	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь
<input type="radio"/>	Желает хорошего дня и т.п.
<input type="radio"/>	Регистрирует запрос/заполняет бланк (форму)
<input type="radio"/>	Обращался к гостю по имени не менее 2 раз

J	Диалог с гостем, уверенность в диалоге		
		0	выслушивает гостя без участия и перебивает
		1	выслушивает гостя без участия
		2	внимательно выслушивает гостя
		3	активное слушание, проявление эмпатии
J	Выполнение задания согласно условиям ситуации		
		0	не справляется
		1	плохо справляется
		2	справляется хорошо
		3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации

Экстраординарная ситуация / Extraordinary situation

<input type="radio"/>	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
<input type="radio"/>	Уточняет имя и номер комнаты
<input type="radio"/>	Приносит извинения за предоставленные неудобства
<input type="radio"/>	Предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации
<input type="radio"/>	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь
<input type="radio"/>	Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор
<input type="radio"/>	Передает информацию менеджеру
<input type="radio"/>	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз

J	Уверенность в диалоге и действиях		
		0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса
		1	не уверен
		2	уверен
		3	уверен, внимателен к гостю, берет ситуацию под контроль
J	Принятие решения		
		0	нет решения
		1	неверное решение и/или неподобающая компенсация
		2	верное решение и подобающая компенсация
		3	верное решение, эмпатия, подобающая компенсация
J	Соответствующая компенсация за причиненные неудобства\объяснение		
		0	не предлагает компенсации/нет объяснения
		1	предлагает несоответствующую причиненным неудобствам компенсацию/ неподобающее или некорректное объяснение
		2	предлагает соответствующую компенсацию/корректно объясняет
		3	соответствующая компенсация, попытка вновь предложить услуги отеля/ профессионально приводит объяснение сложившимся обстоятельствам
J	Выполнение задания согласно условиям ситуации		
		0	не справляется
		1	плохо справляется
		2	справляется хорошо
		3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации

Предоставление информации об отеле по телефону/ Providing hotel information by phone

<input type="radio"/>	Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?
<input type="radio"/>	Уточняет имя
<input type="radio"/>	Сообщает, где находится отель (включая адрес)
<input type="radio"/>	Называет бесплатные и дополнительные услуги отеля
<input type="radio"/>	Рассказывает о ценовой политике и категории номеров
<input type="radio"/>	Спрашивает, не желает ли гость остановиться в отеле
<input type="radio"/>	Спрашивает, может ли он еще чем-нибудь помочь
<input type="radio"/>	Благодарит за звонок и заканчивает разговор
<input type="radio"/>	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз

J	Ориентирование в услугах отеля, уверенность в диалоге		
		0	не уверен, не внимателен.
		1	минимальные знания, не уверен
		2	хорошее знание, уверен
		3	уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма
J	Продвижение услуг отеля		
		0	не упоминает услуги отеля
		1	упоминает услуги поверхностно
		2	информирует об услугах отеля
		3	активные продажи\попытка забронировать услуги отеля
J	Выполнение задания согласно условиям ситуации		
		0	не справляется
		1	плохо справляется
		2	справляется хорошо
		3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации

Предоставление туристической информации

<input type="radio"/>	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
<input type="radio"/>	Спрашивает имя
<input type="radio"/>	Уточняет у гостя запрос\детали (задает наводящие вопросы)
<input type="radio"/>	Администратор упоминает не менее 3 достопримечательностей
<input type="radio"/>	Администратор упоминает более одного ресторана\бара\кафе
<input type="radio"/>	Отмечает расположение мест\ресторанов на карте\делает необходимые заметки
<input type="radio"/>	рассказывает каким способом можно добраться (такси\общественный транспорт и т.д.)
<input type="radio"/>	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь
<input type="radio"/>	Желает хорошего дня заканчивает разговор
<input type="radio"/>	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз

J	Предоставление информации гостю		
		0	не предлагает ничего или дает бесполезную информацию
		1	дает информацию об одном интересующем гостя месте
		2	дает необходимую информацию, вовлечен в беседу
		3	дает необходимую информацию, детально рассказывает
J	Продвижение услуг отеля		
		0	не упоминает услуги отеля
		1	упоминает услуги поверхностно
		2	информирует об услугах отеля
		3	активные продажи\попытка забронировать услуги отеля
J	Уверенность в диалоге		
		0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса
		1	не уверен в диалоге
		2	уверен, есть зрительный контакт
		3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма

Check-out/Выписка гостя

<input type="radio"/>	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
<input type="radio"/>	Уточняет имя и номер комнаты
<input type="radio"/>	Просит ключи от номера
<input type="radio"/>	Спрашивает гостя, как прошло проживание
<input type="radio"/>	Спрашивает пользовался ли гость минибаром
<input type="radio"/>	Информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить
<input type="radio"/>	Спрашивает разделять счет гостю на услуги
<input type="radio"/>	Узнает каким способом будет оплачивать гость
<input type="radio"/>	Получает денежные средства (карта, пин-код/наличные)
<input type="radio"/>	Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов (с корректными данными)
<input type="radio"/>	Предлагает воспользоваться услугами гостиницы вновь
<input type="radio"/>	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом
<input type="radio"/>	Предлагает вызвать гостю такси/трансфер
<input type="radio"/>	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь
<input type="radio"/>	Вежливо прощается с гостем
<input type="radio"/>	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз
<input type="radio"/>	Счет сформирован корректно
<input type="radio"/>	Одна копия каждого счета остается у администратора

J	Общение с гостем (smalltalk)		
		0	не общается, кроме вопросов касательно выселения
		1	короткие вопросы\фразы, без участия
		2	короткие вопросы, вовлечение в беседу (погода и т.д.)
		3	профессиональный smalltalk, вопросы о впечатлениях, след, проживании
J	Уверенность в диалоге		
		0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса
		1	не уверен в диалоге
		2	уверен, есть зрительный контакт
		3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма
J	Выполнение задания согласно условиям ситуации		
		0	не справляется
		1	плохо справляется
		2	справляется хорошо
		3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации

Письменный ответ на запрос бронирование номера/ Written response to the request to book a room

<input type="radio"/>	Приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки
<input type="radio"/>	Благодарит за запрос на бронирование номера
<input type="radio"/>	Предлагает варианты размещения согласно запросу (даты, количество гостей и т.д.)
<input type="radio"/>	Реагирует на спец. Запрос. (если есть)
<input type="radio"/>	Информирует о тарифе и стоимости проживания
<input type="radio"/>	Информирует о правилах отмены бронирования

J	Грамотность		
		0	Много орфографических и пунктуационных ошибок, неподобающий стиль
		1	Есть ошибки, Просторечные выражения, непрофессиональный тон
		2	Подобающий тон, хорошо структурированное письмо, незначительные ошибки
		3	Грамотно составленное письмо, полное соответствие этикету деловой переписки
J	Продвижение услуг отеля		
		0	не упоминает услуги отеля
		1	упоминает услуги поверхностно
		2	информирует об услугах отеля
		3	активные продажи\попытка забронировать услуги отеля
J	Выполнение задания согласно условиям ситуации		
		0	не справляется
		1	плохо справляется
		2	справляется хорошо
		3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации

Письменный ответ на жалобу гостя/ Written response to the guest's complaint

<input type="radio"/>	Приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки
<input type="radio"/>	Благодарит за обращение
<input type="radio"/>	Приносит извинения за предоставленные неудобства
<input type="radio"/>	Упоминание в письме произошедшей ситуации
<input type="radio"/>	Проявляет эмпатию

J	Выполнение задания согласно условиям ситуации		
		0	не справляется
		1	плохо справляется
		2	справляется хорошо
		3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации
J	Соответствующая компенсация за причиненные неудобства\объяснение		
		0	не предлагает компенсации
		1	предлагает несоответствующую причиненным неудобствам компенсацию
		2	предлагает соответствующую компенсацию
		3	соответствующая компенсация, попытка вновь предложить услуги отеля
J	Грамотность		
		0	много орфографических и пунктуационных ошибок, неподобающий стиль
		1	есть ошибки, просторечные выражения, непрофессиональный тон
		2	подобающий тон, хорошо структурированное письмо, незначительные ошибки
		3	грамотно составленное письмо, полное соответствие этикету деловой переписки

Распределение номерного фонда/ Room assignment

<input type="radio"/>	Приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки
<input type="radio"/>	Благодарит за запрос
<input type="radio"/>	Предлагает правильный вариант размещения согласно запросу (даты, количество гостей и т.д.)
<input type="radio"/>	Предлагает альтернативный вариант размещения

J	Грамотность		
		0	Много орфографических и пунктуационных ошибок, неподобающий стиль
		1	Есть ошибки, Просторечные выражения, непрофессиональный тон
		2	Подобающий тон, хорошо структурированное письмо, незначительные ошибки
		3	Грамотно составленное письмо, полное соответствие этикету деловой переписки
J	Выполнение задания согласно условиям ситуации		
		0	не справляется
		1	плохо справляется
		2	справляется хорошо
		3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации

Расчет ключевых показателей деятельности/КРІ

<input type="radio"/>	Осцирапсу 1 подсчет верный
<input type="radio"/>	Осцирапсу 2 подсчет верный
<input type="radio"/>	ARR (ADR) с НДС подсчет верный
<input type="radio"/>	ARR (ADR) без НДС подсчет верный
<input type="radio"/>	REVpar с НДС подсчет верный
<input type="radio"/>	REVpar без НДС подсчет верный

Отчет по докладу ночного аудитора/ Night audit report

<input type="radio"/>	Поприветствовал коллег
<input type="radio"/>	Озвучил тему доклада
<input type="radio"/>	Озвучил ключевые показатели: Осс%, ADR, RevPAR
<input type="radio"/>	Произвел сравнительный анализ по годам
<input type="radio"/>	Произвел сравнительный анализ по месяцам
<input type="radio"/>	Произвел сравнительный анализ по дням
<input type="radio"/>	Правильно ответил на первый вопрос
<input type="radio"/>	Правильно ответил на второй вопрос
<input type="radio"/>	Резюмировал доклад

J	Понимание предмета		
		0	не понимает
		1	частично понимает
		2	хорошо разбирается в предмете
		3	свободно ориентируется в предмете, знает терминологию, профессионально интерпретирует цифры
J	Аналитическая работа		
		0	нет анализа, нет аналитических умозаключений
		1	анализ на уровне сравнения без аналитических умозаключений / неправильные умозаключения
		2	правильно сформулированные аналитические умозаключения, базирующиеся на анализе данных
		3	правильно сформулированные аналитические умозаключения, базирующиеся на анализе данных + прогноз
J	Выполнение задания согласно условиям ситуации		
		0	Не справляется
		1	Плохо справляется
		2	Справляется хорошо
		3	Справляется профессионально, превосходит ожидания

Особенности судейской оценки

Для заданий, выполняемых на русском языке:

J	Грамотность устной речи. Русский язык		
		0	непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок
		1	допускает незначительные ошибки
		2	говорит без ошибок
		3	профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок

Для заданий, выполняемых на английском языке:

J	грамматика		
		0	совершенно не знает правил грамматики
		1	большое количество ошибок
		2	допускает незначительные ошибки
		3	говорит без ошибок
J	Свобода общения на ин. Языке		
		0	не может говорить, не понят
		1	общается с трудом
		2	хорошо общается
		3	общается абсолютно свободно
J	произношение		
		0	русское произношение
		1	артикулирует с ошибками
		2	артикуляция без ошибок
		3	произношение уровня носителя языка