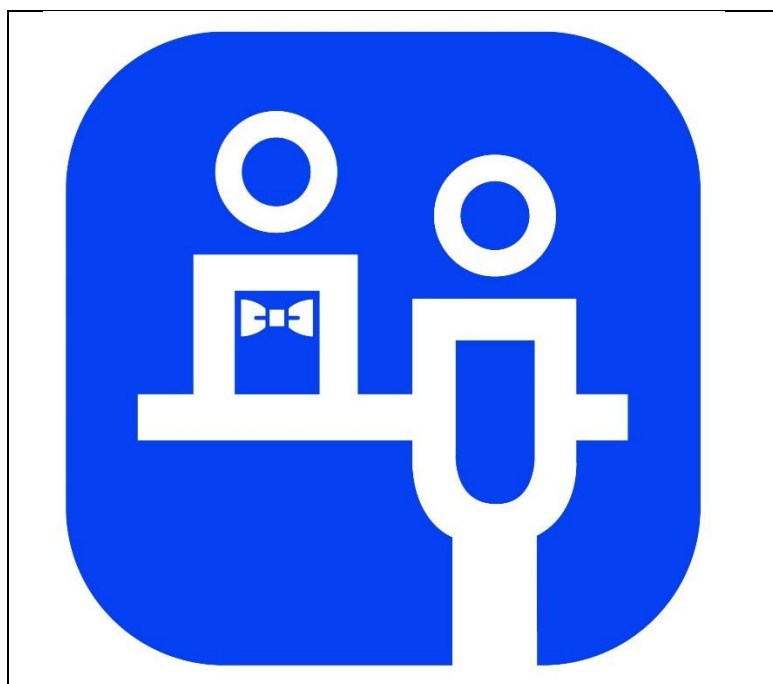


ОТБОРОЧНЫЙ ЭТАП ЧЕМПИОНАТА «АБИЛИМПИКС»

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

по компетенции

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ



Красноярск 2024

1. Описание компетенции.

1.1. Актуальность компетенции.

Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта являются решающими факторами для быстрого роста индустрии туризма и командировок. Путешествие и туризм играют важную роль в социальном и экономическом росте в Европе. Неотъемлемой частью в этой отрасли являются гостиницы разных типов и размеров, обеспечивающие проживание, а также связанные с ним услуги для гостей со всего мира. Отели могут быть частью международных гостиничных сетей, которые продают свои услуги для частых или постоянных гостей. В качестве альтернативы они могут отличаться по характеристикам в зависимости от местности, истории, архитектуры и целевой аудитории. Качество и цена обычно сопоставимы, при бронировании отеля гость опирается на международную систему звезд, которая отображает соответствие цены и местоположения.

Ключевой ролью при создании любого отеля является роль администратора. Находясь в зоне Ресепшен, 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

1.2. Профессии, по которым участники смогут трудоустроиться после получения данной компетенции.

После освоения компетенции «Администрирование отеля» участники смогут трудоустроиться на должность администратор гостиницы.

1.3. Ссылка на образовательный и/или профессиональный стандарт (конкретные стандарты).

Школьники	Студенты	Специалисты
Профстандарт: 11695 Горничная	Профстандарт: 11695 Горничная	Профстандарт: 11695 Горничная
Профстандарт: Работник по приему и размещению	Профстандарт: Работник по приему и размещению утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты № 659н от 5 сентября 2017г.	Профстандарт: Работник по приему и размещению утвержден Приказом Министерства труда и социальной защиты № 659н от 5 сентября 2017г.
	Профстандарт: Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	Профстандарт: Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц
	ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство	ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство
	ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело	ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

	ФГОС ВО 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)	ФГОС ВО 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)
		ФГОС ВО 43.04.03 Гостиничное дело (уровень магистратура)

1.4. Требования к квалификации.

Основным требованием к квалификации участника для выполнения заданий – владение профессиональными компетенциями в соответствии с п.1.2., знание и владение иностранными языками, в частности английским языком.

Школьники	Студенты	Специалисты
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> • базовый понятийный аппарат индустрии гостеприимства; • перечень услуг гостиничных предприятий; • основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельность предприятий индустрии гостеприимства; • цели и задачи профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства; • профессиональные качества; • основы профессиональной этики; • основы здорового образа жизни; • правила оказания первой помощи до оказания медицинской помощи; 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> • базовый понятийный аппарат индустрии гостеприимства; • перечень услуг гостиничных предприятий; • порядки предоставления социальных услуг; • конъюнктуру рынка гостиничных услуг своего региона, РФ; • методов анализа рынка; • способов и методов продвижения услуг; • основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельность предприятий индустрии гостеприимства; • стандартов обслуживания на гостиничных предприятиях; • цели и задачи профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства; • профессиональные качества; • основы профессиональной этики; • основы здорового образа жизни; • правила оказания первой помощи до оказания медицинской помощи; • профессиональное владение английским языком согласно профессиональным стандартам п. 1.2.; 	<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> • базовый понятийный аппарат индустрии гостеприимства; • перечень услуг гостиничных предприятий; • порядки предоставления социальных услуг; • конъюнктуру рынка гостиничных услуг своего региона, РФ, а также мировой конъюнктуры; • методов анализа рынка; • способов и методов продвижения услуг; • методов анализа рынка, анализа данных • основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельности предприятий индустрии гостеприимства; • стандартов обслуживания на гостиничных предприятиях; • мировых стандартов обслуживания на гостиничных предприятиях; • цели и задачи профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства; • профессиональные качества; • основы профессиональной этики; • основы здорового образа жизни; • правила оказания первой помощи до оказания медицинской помощи; • профессиональное владение английским языком согласно

	<ul style="list-style-type: none"> • особенности социальной работы с разными лицами и группами населения; 	<p>профессиональным стандартам п. 1.2.;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Профессиональное владение английским языком, согласно международным стандартам гостиничного дела; • особенности социальной работы с разными лицами и группами населения;
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать базовые знания и понятийный аппарат профессиональной сферы индустрии гостеприимства; • анализировать практические ситуации контактной зоны индустрии гостеприимства; • использовать в своей деятельности информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-ресурсы; • использовать навыки решения конфликтных ситуаций; • оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи. 	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать базовые знания и понятийный аппарат профессиональной сферы индустрии гостеприимства; • анализировать практические ситуации контактной зоны индустрии гостеприимства; • использовать в своей деятельности информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-ресурсы; • проводить сравнительный анализ гостиничных услуг; • работать с документацией гостиничного предприятия; • вести необходимую документацию, необходимую для предоставления услуг и сопровождения деятельности /оказания услуг в соответствии с требованиями к отчетности; • использовать навыки решения конфликтных ситуаций; • оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи; • использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных сетях. 	<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • использовать базовые знания и понятийный аппарат профессиональной сферы индустрии гостеприимства; • анализировать практические ситуации контактной зоны индустрии гостеприимства; • использовать в своей деятельности информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-ресурсы; • проводить сравнительный анализ гостиничных услуг; • работать с документацией гостиничного предприятия; • вести необходимую документацию, необходимую для предоставления услуг и сопровождения деятельности /оказания услуг в соответствии с требованиями к отчетности; • использовать навыки решения конфликтных ситуаций; • оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи; • использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных сетях; • проводить анализ данных; • формировать отчетность/ заключения, строить прогнозы, сценарии развития предприятия/ситуации/системы в индустрии гостеприимства.

2. Конкурсное задание.

2.1. Краткое описание задания.

Компетенция «Администрирование отеля» определяется как набор профессиональных умений и навыков в управлении гостиницей.

Участники должны уметь забронировать номер, заселить и выселить гостя, решать неожиданные ситуации и выполнять кассовые операции.

Категория «Школьник» - задания выполняются на русском языке.

Категория «Студент» - задания выполняются на русском (50%) и английском языке (50%). Задания на английском языке определяются экспертами.

Категория «Специалист» - задания выполняются на английском языке.

2.2. Структура и подробное описание конкурсного задания.

Наименование категории участника	Наименование модуля	Время проведения модуля	Полученный результат
Школьник	Модуль 2 2.1. Процедура заселения гостя	10 мин.	Осуществить заселение гостя
	Модуль 3 3.1. Помощь гостям в процессе проживания	5 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	Модуль 4 4.1 Экстраординарные ситуации	5 мин.	Решение конфликтной ситуации
	Модуль 5 5.1. Процедура выселения	10 мин.	Осуществить выселение гостя
Общее время выполнения конкурсного задания:		30 мин.	
Студент	Модуль 2 2.1. Процедура заселения гостя	10 мин.	Осуществить заселение гостя
	Модуль 3 3.1. Помощь гостям в процессе проживания	5 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	Модуль 4 4.1 Экстраординарные ситуации	5 мин.	Решение конфликтной ситуации
	Модуль 5 5.1. Процедура выселения	10 мин.	Осуществить выселение гостя
Общее время выполнения конкурсного задания:		30 мин.	
Специалист	Модуль 2 2.1. Процедура заселения гостя	10 мин.	Осуществить заселение гостя
	Модуль 3 3.1. Помощь гостям в процессе проживания	5 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	Модуль 4 4.1 Экстраординарные ситуации	5 мин.	Решение конфликтной ситуации
	Модуль 5 5.1. Процедура выселения	10 мин.	Осуществить выселение гостя
Общее время выполнения конкурсного задания:		30 мин.	

2.3. Последовательность выполнения задания.

Конкурс организован по модульному принципу. 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. Каждый модуль обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований, были прояснены заранее.

Последовательность выполнения конкурсного задания по компетенции «Администрирование отеля» для всех категорий участников одинакова.

Категория «Школьник» - задания выполняются на русском языке.

Категория «Студент» - задания выполняются на русском (50%) и английском языке (50%). Задания на английском языке определяются экспертным сообществом.

Категория «Специалист» - задания выполняются только на английском языке, согласно международным профессиональным требованиям.

Модуль №2 Процедура заселения

Участник должен знать и понимать: 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.

Модуль № 3 Процедура оказания помощи гостям в процессе проживания.

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

Модуль № 4 Экстраординарные ситуации

Участник должен уметь правильно и корректно отреагировать на все неожиданные ситуации, которые могут произойти в отеле, обладать стрессоустойчивостью и проявлять самообладание.

Модуль № 5 Процедура выселения гостя

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.

Особые указания:

Каждому участнику компетенции «Администрирование отеля» запрещено брать с собой на соревновательную площадку любые средства связи (наушники, сотовый телефон и т.д.)

2.4. 30% изменение конкурсного задания.

30 % изменения в Конкурсные задания вносятся обязательно и в обязательном порядке согласуются с Председателем Совета компетенции, к 30 % изменениям конкурсного задания относятся: тайные задания - ситуации в соответствии с Модулем конкурсного задания которые участники получают в конвертах и должны решить. Ситуации являются тайными, разрабатываются экспертами по компетенции с участием работодателей и практиков индустрии гостеприимства, утверждаются Председателем Совета по компетенции.

В 30% изменений входит: изменение деталей бронирования (прямая бронь или бронь через турагенство); изменение экстраординарной ситуации (модуль 3), а также меняются модули на английском языке (модуль 1, 2, 3, 4) будут представлены в день соревнований.

Например,:

- экстраординарной ситуации: «Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники отеля не вернули его паспорт ни при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорту. Вылет через полтора часа.» будет заменена на ситуацию «Гость подходит возмущенно к стойке приема и размещения и громко возмущается, что в номере в ванной комнате с потолка капает горячая вода», в данных ситуациях участникам необходимо найти правильное решения ситуации согласно алгоритму действий в экстраординарных ситуациях;

- модуль заселение на английском языке меняется на модуль выселение на английском языке, в таком случае заселение будет на русском языке, а выселение на английском языке).

При внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию (разработке заданий - ситуация) разработчики должны руководствоваться принципами объективности и беспристрастности. Изменения не должны влиять на сложность задания, не должны относиться к иным профессиональным областям, не описанным в техническом описании компетенции. Также внесённые изменения должны быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.

2.5. Критерии оценки выполнения задания

Школьники:

Наименование модуля	Задание	Максимальный балл
Модуль 2 2.1. Процедура заселения гостя по прямой брони	Согласно сценарию задания необходимо заселить гостя согласно процедуре заселения.	31
Модуль 3 3.1. Помощь гостям в процессе проживания	Согласно сценарию задания необходимо помочь гостю в процессе проживания.	20
Модуль 4 4.1 Экстраординарные ситуации	Согласно сценарию задания необходимо решить конфликтную ситуацию с гостем и принять правильные решения	22
Модуль 5 5.1. Процедура выселения гостя	Согласно сценарию задания необходимо выселить гостя согласно процедуре выселения.	27
ИТОГО		100

Модуль 2. Процедура заселения гостя по прямой брони

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Объективная оценка (баллы)	Субъективная оценка (балла)
Модуль 2 2.1 Процедура заселения гостя	1	Администратор приветствует гостей	1	1	
	2	Уточняет детали бронирования	1	1	
	3	Спрашивает паспорт	1	1	
	4	Находит имя в списке	1	1	
	5	Подтверждает детали бронирования	1	1	

6	Просит гостя подписать регистрационную форму	1	1	
7	Спрашивает разрешения у гостя сделать ксерокопию паспорта	1	1	
8	Делает копию необходимых данных паспорта (1я страница + прописка)	1	1	
9	Возвращает паспорт	1	1	
10	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	1	1	
11	Программирует ключи и отдает гостю	1	1	
12	Информирует о месторасположении комнаты (этаж)	1	1	
13	Информирует о дополнительных услугах гостиницы	1	1	
14	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы	1	1	
15	Информирует о расписании работы и расположения ресторана	1	1	
16	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки	1	1	
17	Понадобится ли помощь с багажом	1	1	
18	Могу ли еще чем-то вам помочь	1	1	
19	Желает хорошего дня	1	1	
20	Информирует соответствующие службы	1	1	
21	Обращается к гостю по имени минимум 3 раза	1	1	
22	Вежливость	2	2	
23	Сосредоточенность	2	2	

	24	Жесты и мимика	2	2	
	25	Доброжелательность	2	2	
	26	Внешний вид соответствует стандартам профессии	1	1	
	27	Общение с гостем в процессе выполнения задания	1		1
ИТОГО	31				

Модуль 3 Помощь гостям в процессе проживания

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Объективная оценка (баллы)	Субъективная оценка (балла)
Модуль 3 3.1. Помощь гостям в процессе проживания	1	Администратор приветствует гостей	1	1	
	2	Спрашивает имя гостя	1	1	
	3	Спрашивает номер комнаты гостя	1	1	
	4	Проверяет список гостей	1	1	
	5	Принимает правильные решения в ситуации	1	1	
	6	Спрашивает, как проходит проживание	1	1	
	7	Предоставляет туристическую информацию.	1	1	
	8	Информирует о дополнительных услугах в гостинице	2	2	
	9	Могу ли я Вам еще чем- то помочь	1	1	
	10	Благодарит и прощается с гостем	1	1	
	11	Информирует соответствующие службы	1	1	
	12	Обращается к гостю по имени минимум 2 раза	1	1	
	13	Уверенность в диалоге	2	2	
	14	Внимание к деталям	2	2	
	15	Жесты и мимика	2	2	
	16	Ориентированность в услугах отеля	1		1
ИТОГО:	20				

Модуль 4 Экстраординарные ситуации

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Объективная оценка (баллы)	Субъективная оценка (балла)
Модуль 4 4.1 Экстраординарные ситуации	1	Администратор приветствует гостей	1	1	
	2	Спрашивает имя гостя	1	1	
	3	Уточняет номер комнаты гостя	1	1	
	4	Приносит извинения за сложившуюся ситуацию	1	1	
	5	Принимает правильные решения в ситуации	1	1	
	6	Предлагает компенсацию	2	2	
	7	Могу ли я Вам еще чем- то помочь	1	1	
	8	Спрашивает, как проходит проживание	1	1	
	9	Благодарит и прощается с гостем	1	1	
	10	Информирует соответствующие службы	1	1	
	11	Обращается к гостю по имени минимум 2 раза	1	1	
	12	Общение с гостем	2	2	
	13	Внимание к деталям	2	2	
	14	Жесты и мимика	2	2	
	15	Уверенность в диалоге	2	2	
	16	Стрессоустойчивость	2		2
ИТОГО:			22		

Модуль 5 Процедура выселения гостя

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Объективная оценка (баллы)	Субъективная оценка (балла)
Модуль 5 5.1. Процедура выселения	1	Администратор приветствует гостя	1	1	
	2	Спрашивает имя гостя	1	1	
	3	Просит ключи от номера	1	1	
	4	Спрашивает, как прошло проживание	1	1	

5	Проверяет список на выезд	1	1	
6	Спрашивает, пользовался ли гость дополнительными услугами	1	1	
7	Спрашивает, нужно ли разделить счет гостю на услуги	1	1	
8	Распечатывает список доп. расходов (информационный счет)	1	1	
9	Узнает, каким способом будет оплачивать гость	1	1	
10	Получает денежные средства от гостя	1	1	
11	Формирует основной счет (корректно)	1	1	
12	Выдача отчетных документов гостю	1	1	
13	Предлагает воспользоваться услугами гостиницы вновь	1	1	
14	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	1	1	
15	Спрашивает, нужно ли вызвать гостю такси	1	1	
16	Узнает, может ли еще чем-нибудь помочь	1	1	
17	Благодарит и прощается с гостем	1	1	
18	Администратор обращался к гостю по имени не менее 3х раз	1	1	
19	Внимание к деталям	2	2	
20	Жесты и мимика	2	2	
21	Уверенность в диалоге	2	2	
22	Общение с гостем в процессе выполнения задания	2	2	
23	Выполнение задания согласно условиям ситуации	1		1

ИТОГО	27
--------------	-----------

Студенты:

Наименование модуля	Задание	Максимальный балл
Модуль 2 2.1. Процедура заселения гостя по прямой брони	Согласно сценарию задания необходимо заселить гостя согласно процедуре заселения.	31
Модуль 3 3.1. Помощь гостям в процессе проживания	Согласно сценарию задания необходимо помочь гостю в процессе проживания.	20
Модуль 4 4.1 Экстраординарные ситуации	Согласно сценарию задания необходимо решить конфликтную ситуацию с гостем и принять правильные решения	22
Модуль 5 5.1. Процедура выселения гостя	Согласно сценарию задания необходимо выселить гостя согласно процедуре выселения.	27
ИТОГО		100

Модуль 2. Процедура заселения гостя по прямой брони

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Объективная оценка (баллы)	Субъективная оценка (балла)
Модуль 2 2.1 Процедура заселения гостя	1	Администратор приветствует гостей	1	1	
	2	Уточняет детали бронирования	1	1	
	3	Спрашивает паспорт	1	1	
	4	Находит имя в списке	1	1	
	5	Подтверждает детали бронирования	1	1	
	6	Просит гостя подписать регистрационную форму	1	1	
	7	Спрашивает разрешения у гостя сделать ксерокопию паспорта	1	1	
	8	Делает копию необходимых данных паспорта (1я страница + прописка)	1	1	
	9	Возвращает паспорт	1	1	
	10	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	1	1	
	11	Программирует ключи и отдает гостю	1	1	

	12	Информирует о месторасположении комнаты (этаж)	1	1	
	13	Информирует о дополнительных услугах гостиницы	1	1	
	14	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы	1	1	
	15	Информирует о расписании работы и расположения ресторана	1	1	
	16	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки	1	1	
	17	Понадобится ли помощь с багажом	1	1	
	18	Могу ли еще чем-то вам помочь	1	1	
	19	Желает хорошего дня	1	1	
	20	Информирует соответствующие службы	1	1	
	21	Обращается к гостю по имени минимум 3 раза	1	1	
	22	Вежливость	2	2	
	23	Сосредоточенность	2	2	
	24	Жесты и мимика	2	2	
	25	Доброжелательность	2	2	
	26	Внешний вид соответствует стандартам профессии	1	1	
	27	Общение с гостем в процессе выполнения задания	1		1
ИТОГО			31		

Модуль 3 Помощь гостям в процессе проживания

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Объективная оценка (баллы)	Субъективная оценка (балла)
Модуль 3 3.1. Помощь гостям в процессе	1	Администратор приветствует гостей	1	1	
	2	Спрашивает имя гостя	1	1	

проживани я	3	Спрашивает номер комнаты гостя	1	1		
	4	Проверяет список гостей	1	1		
	5	Принимает правильные решения в ситуации	1	1		
	6	Спрашивает, как проходит проживание	1	1		
	7	Предоставляет туристическую информацию.	1	1		
	8	Информирует о дополнительных услугах в гостинице	2	2		
	9	Могу ли я Вам еще чем- то помочь	1	1		
	10	Благодарит и прощается с гостем	1	1		
	11	Информирует соответствующие службы	1	1		
	12	Обращается к гостю по имени минимум 2 раза	1	1		
	13	Уверенность в диалоге	2	2		
	14	Внимание к деталям	2	2		
	15	Жесты и мимика	2	2		
	16	Ориентированность в услугах отеля	1		1	
	ИТОГО:			20		

Модуль 4 Экстраординарные ситуации

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Объективная оценка (баллы)	Субъективная оценка (балла)
Модуль 4 4.1 Экстраординарные ситуации	1	Администратор приветствует гостей	1	1	
	2	Спрашивает имя гостя	1	1	
	3	Уточняет номер комнаты гостя	1	1	
	4	Приносит извинения за сложившуюся ситуацию	1	1	
	5	Принимает правильные решения в ситуации	1	1	
	6	Предлагает компенсацию	2	2	

	7	Могу ли я Вам еще чем- то помочь	1	1	
	8	Спрашивает, как проходит проживание	1	1	
	9	Благодарит и прощается с гостем	1	1	
	10	Информирует соответствующие службы	1	1	
	11	Обращается к гостю по имени минимум 2 раза	1	1	
	12	Общение с гостем	2	2	
	13	Внимание к деталям	2	2	
	14	Жесты и мимика	2	2	
	15	Уверенность в диалоге	2	2	
	16	Стрессоустойчивость	2		2
ИТОГО:			22		

Модуль 5 Процедура выселения гостя

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Объективная оценка (баллы)	Субъективная оценка (балла)
Модуль 5 5.1. Процедура выселения	1	Администратор приветствует гостя	1	1	
	2	Спрашивает имя гостя	1	1	
	3	Просит ключи от номера	1	1	
	4	Спрашивает, как прошло проживание	1	1	
	5	Проверяет список на выезд	1	1	
	6	Спрашивает, пользовался ли гость дополнительными услугами	1	1	
	7	Спрашивает, нужно ли разделить счет гостю на услуги	1	1	
	8	Распечатывает список доп. расходов (информационный счет)	1	1	
	9	Узнает, каким способом будет оплачивать гость	1	1	
	10	Получает денежные средства от гостя	1	1	

	11	Формирует основной счет (корректно)	1	1	
	12	Выдача отчетных документов гостю	1	1	
	13	Предлагает воспользоваться услугами гостиницы вновь	1	1	
	14	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	1	1	
	15	Спрашивает, нужно ли вызвать гостю такси	1	1	
	16	Узнает, может ли еще чем-нибудь помочь	1	1	
	17	Благодарит и прощается с гостем	1	1	
	18	Администратор обращался к гостю по имени не менее 3х раз	1	1	
	19	Внимание к деталям	2	2	
	20	Жесты и мимика	2	2	
	21	Уверенность в диалоге	2	2	
	22	Общение с гостем в процессе выполнения задания	2	2	
	23	Выполнение задания согласно условиям ситуации	1		1
ИТОГО			27		

Специалисты:

Наименование модуля	Задание	Максимальный балл
Модуль 2 2.1. Процедура заселения гостя по прямой брони	Согласно сценарию задания необходимо заселить гостя согласно процедуре заселения.	31
Модуль 3 3.1. Помощь гостям в процессе проживания	Согласно сценарию задания необходимо помочь гостю в процессе проживания.	20
Модуль 4 4.1 Экстраординарные ситуации	Согласно сценарию задания необходимо решить конфликтную ситуацию с гостем и принять правильные решения	22
Модуль 5 5.1. Процедура выселения гостя	Согласно сценарию задания необходимо выселить гостя согласно процедуре выселения.	27
ИТОГО		100

Модуль 2. Процедура заселения гостя по прямой брони

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Объективная оценка (баллы)	Субъективная оценка (балла)
Модуль 2 2.1 Процедура заселения гостя	1	Администратор приветствует гостей	1	1	
	2	Уточняет детали бронирования	1	1	
	3	Спрашивает паспорт	1	1	
	4	Находит имя в списке	1	1	
	5	Подтверждает детали бронирования	1	1	
	6	Просит гостя подписать регистрационную форму	1	1	
	7	Спрашивает разрешения у гостя сделать ксерокопию паспорта	1	1	
	8	Делает копию необходимых данных паспорта (1я страница + прописка)	1	1	
	9	Возвращает паспорт	1	1	
	10	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	1	1	
	11	Программирует ключи и отдает гостю	1	1	
	12	Информирует о месторасположении комнаты (этаж)	1	1	
	13	Информирует о дополнительных услугах гостиницы	1	1	
	14	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы	1	1	
	15	Информирует о расписании работы и расположения ресторана	1	1	
	16	Необходимо сказать, что стойка размещения	1	1	

		доступна 24 часа в сутки			
	17	Понадобится ли помощь с багажом	1	1	
	18	Могу ли еще чем-то вам помочь	1	1	
	19	Желаает хорошего дня	1	1	
	20	Информирует соответствующие службы	1	1	
	21	Обращается к гостю по имени минимум 3 раза	1	1	
	22	Вежливость	2	2	
	23	Сосредоточенность	2	2	
	24	Жесты и мимика	2	2	
	25	Доброжелательность	2	2	
	26	Внешний вид соответствует стандартам профессии	1	1	
	27	Общение с гостем в процессе выполнения задания	1		1
ИТОГО			31		

Модуль 3 Помощь гостям в процессе проживания

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Объективная оценка (баллы)	Субъективная оценка (балла)
Модуль 3 3.1. Помощь гостям в процессе проживания	1	Администратор приветствует гостей	1	1	
	2	Спрашивает имя гостя	1	1	
	3	Спрашивает номер комнаты гостя	1	1	
	4	Проверяет список гостей	1	1	
	5	Принимает правильные решения в ситуации	1	1	
	6	Спрашивает, как проходит проживание	1	1	
	7	Предоставляет туристическую информацию.	1	1	
	8	Информирует о дополнительных услугах в гостинице	2	2	
	9	Могу ли я Вам еще чем-то помочь	1	1	

	10	Благодарит и прощается с гостем	1	1	
	11	Информирует соответствующие службы	1	1	
	12	Обращается к гостю по имени минимум 2 раза	1	1	
	13	Уверенность в диалоге	2	2	
	14	Внимание к деталям	2	2	
	15	Жесты и мимика	2	2	
	16	Ориентированность в услугах отеля	1		1
ИТОГО:			20		

Модуль 4 Экстраординарные ситуации

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Объективная оценка (баллы)	Субъективная оценка (балла)
Модуль 4 4.1 Экстраординарные ситуации	1	Администратор приветствует гостей	1	1	
	2	Спрашивает имя гостя	1	1	
	3	Уточняет номер комнаты гостя	1	1	
	4	Приносит извинения за сложившуюся ситуацию	1	1	
	5	Принимает правильные решения в ситуации	1	1	
	6	Предлагает компенсацию	2	2	
	7	Могу ли я Вам еще чем- то помочь	1	1	
	8	Спрашивает, как проходит проживание	1	1	
	9	Благодарит и прощается с гостем	1	1	
	10	Информирует соответствующие службы	1	1	
	11	Обращается к гостю по имени минимум 2 раза	1	1	
	12	Общение с гостем	2	2	
	13	Внимание к деталям	2	2	
	14	Жесты и мимика	2	2	
	15	Уверенность в диалоге	2	2	

	16	Стрессоустойчивость	2		2
ИТОГО:	22				




Модуль 5 Процедура выселения гостя

Задание	№	Наименование критерия	Максимальные баллы	Объективная оценка (баллы)	Субъективная оценка (балла)
Модуль 5 5.1. Процедура выселения	1	Администратор приветствует гостя	1	1	
	2	Спрашивает имя гостя	1	1	
	3	Просит ключи от номера	1	1	
	4	Спрашивает, как прошло проживание	1	1	
	5	Проверяет список на выезд	1	1	
	6	Спрашивает, пользовался ли гость дополнительными услугами	1	1	
	7	Спрашивает, нужно ли разделить счет гостю на услуги	1	1	
	8	Распечатывает список доп. расходов (информационный счет)	1	1	
	9	Узнает, каким способом будет оплачивать гость	1	1	
	10	Получает денежные средства от гостя	1	1	
	11	Формирует основной счет (корректно)	1	1	
	12	Выдача отчетных документов гостю	1	1	
	13	Предлагает воспользоваться услугами гостиницы вновь	1	1	
	14	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	1	1	
	15	Спрашивает, нужно ли вызвать гостю такси	1	1	
	16	Узнает, может ли еще чем-нибудь помочь	1	1	

	17	Благодарит и прощается с гостем	1	1	
	18	Администратор обращался к гостю по имени не менее 3х раз	1	1	
	19	Внимание к деталям	2	2	
	20	Жесты и мимика	2	2	
	21	Уверенность в диалоге	2	2	
	22	Общение с гостем в процессе выполнения задания	2	2	
	23	Выполнение задания согласно условиям ситуации	1		1
ИТОГО			27		

3.Перечень используемого оборудования, инструментов и расходных материалов: Школьники, студенты, специалисты

3.1. Необходимое оборудование предоставляется организаторами соревнований, участники дополнительно оборудования на площадку не приносят.



ОБОРУДОВАНИЕ НА 1-ГО УЧАСТНИКА					
№	Наимевание	Фото оборудования или инструмента, или мебели	Технические характеристики оборудования, инструментов и ссылка на сайт производителя, поставщика	Ед. измерения	Необходимое кол-во
1	Стойка регистрации		Основная часть: длинна 2200, высота 1240, ширина 600, высота рабочего стола 970. Боковина: длинна 750, ширина 950, высота 1240, высота рабочего стола 970. Боковая сторона: длинна 950, ширина 600, высота 1240, высота рабочего стола 970.	Шт.	1
2	Телефон		Panasonic KX-FP143 Телефон, факс.	Шт.	1
3	Ноутбук/компьютер/Моноблок для участника		Ноутбук DELL. Процессор Intel Core i5 7200U 2.5 ГГц, 4 GB DDR4 ОЗУ, 2 GB DDR3 видекарта, 1000 Gb	Шт.	1

			<p>жесткий диск, Windows 10, Microsoft Office 2013, интегрированная фронтальная камера. 15.6 " FullHD 1920*1080 https://www.citilink.ru/product/noutbuk-dell-vostro-3510-i5-1035g1-8gb-ssd256gb-15-6-fhd-dos-grey-1891613</p>		
4	МФУ		<p>Canon MF3010, печать, копирование, сканирование. Тип: монохромный, лазерный. Формат: А4. Разрешение печати: 1200x600 dpi. Сканирование: 600x1200 dpi. Ч/б печать: 18 стр/мин. Ресурс ч/б картриджа 1600 стр. https://www.citilink.ru/product/mfu-lazernyi-canon-i-sensys-mf3010-a4-lazernyi-chernyi-5252b004-643306/?text=Canon+MF3010</p>	Шт.	1
5	Канцелярские принадлежности		Ручка, карандаш, степлер, ластик	Шт.	2/1/1/1
6	Ноутбук/компьютер для трансляции		<p>Ноутбук DELL. Процессор Intel Core i5 7200U 2.5 ГГц, 4 GB DDR4 ОЗУ, 2 GB DDR3 видеокарта, 1000 Gb жесткий диск, Windows 10, Microsoft Office 2013, интегрированная фронтальная камера. 15.6 " FullHD 1920*1080 https://www.citilink.ru/product/noutbuk-dell-vostro-3510-i5-1035g1-8gb-ssd256gb-15-6-fhd-dos-grey-1891613</p>	Шт.	1

7	Камера для трансляции		Logitech. Разрешение матрицы 2 Мп, Разрешение матрицы (без интерполяции) 1920x1080 пикс 30 к/с, микрофон с шумоподавлением. Угол обзора 78 ° https://www.citilink.ru/product/web-kamera-logitech-pro-stream-c922-chernyi-i-chernyi-960-001088-473299/	Шт.	1
8	Штатив для WEB-камеры		Трипод напольный, Высота съемки от 82 до 190 см, головка в комплекте, сменная, Угол наклона головки вниз 85 градусов Угол наклона головки вверх 90 градусов https://www.citilink.ru/product/shtativ-tripod-rekam-ecopod-e-125-chernyi-735053/	Шт.	1
9	Пилот, 5 розеток 5 м.		5 розеток, длина шнура 5 метров https://www.citilink.ru/product/setevoi-filtr-pilot-s-5m-belyi-45600/	Шт.	2
10	Кулер 19 л (холодная/горячая вода)		Кулер 19 л (холодная/горячая вода) https://aquawell.bio/product/1-5-jxd-1-pe-ylr-1-5-jxd-1-belyj/	Шт.	1
ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ					
11	Система управления гостиницей		Файл с базой excel (выдается на площадку главным экспертом)	Шт	1
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА 1 УЧАСТНИКА					
1	Бумага А4		Пачка 500 листов https://kancelar24.ru/catalog/goods/bumaga-belaja-marok-a-v-s2/110086/	пачка	1

2	Блокнот для записей		Блокнот 24 листа	Шт.	1
3	Канцелярские принадлежности		Ручка, карандаш, степлер, ластик	комплект	1
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, КОТОРЫЕ УЧАСТНИКИ ДОЛЖНЫ ИМЕТЬ ПРИ СЕБЕ (при необходимости)					
	-		-	-	-
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ					
1	Сотовый телефон участника		-	Шт	1
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ, ИНСТРУМЕНТЫ КОТОРОЕ МОЖЕТ ПРИВЕСТИ С СОБОЙ УЧАСТНИК (при необходимости)					
Разрешается брать с собой на соревновательную площадку из тех средств реабилитации по нозологиям, которые участник использует постоянно.					

ОБОРУДОВАНИЕ НА 1-ГО ЭКСПЕРТА (при необходимости)					
№	Наимевание	Фото оборудования или инструмента, или мебели	Технические характеристики оборудования, инструментов и ссылка на сайт производителя, поставщика	Ед. измерения	Необходимое кол-во
1	Стол переговорный		Ширина 1200, глубина 500, высота 750 https://www.chairmans.ru/stol-pismennyj-skyland-simple-s-1200-seryj/?utm_medium=cpc&utm_source=ya-direct&utm_campaign=DSA%20%20Россия%7C66039175&utm_content=stoly%7Cgroupid=4705804380%7Caid-11207787691%7Cphrase-%7Cdevicetype-desktop%7Cadposition-3%7Cadpositiontype-premium%7Cadsourcetype-search%7Cadsourcenone%7Cregionname-Красноярск&yclid=18385990981159543435&utm_term=	Шт.	1

2	Стул		Ширина: 44, Высота сиденья: 48 Глубина: 46 Высота с учётом спинки: 87 https://www.vam-mebel.ru/catalog/ofisnaya_mebel/ofisnye_stoly/100600/	Шт.	1
3	Ноутбук		Ноутбук DELL. Процессор Intel Core i5 7200U 2.5 ГГц, 4 GB DDR4 ОЗУ, 2 GB DDR3 видеокарта, 1000 Gb жесткий диск, Windows 10, Microsoft Office 2013, интегрированная фронтальная камера. 15.6 " FullHD 1920*1080 https://www.citilink.ru/product/noutbuk-dell-vostro-3510-i5-1035g1-8gb-ssd256gb-15-6-fhd-dos-grey-1891613	Шт.	1
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА 1 Эксперта (при необходимости)					
1	Бумага		На усмотрение организатора	Лист	20
2	Ручка		На усмотрение организатора	Шт	1

КОМНАТА УЧАСТНИКОВ НА 1-ГО УЧАСТНИКА (при необходимости)					
№	Наименование	Фото оборудования или инструмента, или мебели	Технические характеристики оборудования, инструментов и ссылка на сайт производителя, поставщика	Ед. измерения	Необходимое кол-во
1	Стул		Ширина: 44, Высота сиденья: 48 Глубина: 46 Высота с учётом спинки: 87 https://www.vam-mebel.ru/catalog/ofisnaya_mebel/ofisnye_stoly/100600/	Шт	1
2	Стол переговорный		Ширина 1200, глубина 500, высота 750 https://www.chairmans.ru/stol-pismennyj-skyland-simple-s-1200-seryj/?utm_medium=cp&utm_source=ya-direct&utm_campaign=	Шт	1

			DSA%20%20Россия%7C66039175&utm_content=stoly%7Cgroupid=4705804380%7Cadid-11207787691%7Cphrase-%7Cdevicetype-desktop%7Cadposition-3%7Cadpositiontype-premium%7Cadsourcetype-search%7Cadsourcenone%7Cregionname-Красноярск&yelid=18385990981159543435&utm_term=		
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПЛОЩАДКЕ/КОММЕНТАРИИ Количество точек электропитания и их характеристики, количество точек интернета и требования к нему, количество точек воды и требования (горячая, холодная)					
1	Проводное интернет-соединение		скорость не менее 10 м/бит	-	-
2	Электропитание		Напряжение электросети 220 В, пилоты на 5 розеток	Шт	4

4. Минимальные требования к оснащению рабочих мест с учетом всех основных нозологий.

Рабочие места участников дополнительного оснащения не требуют.

Наименование нозологии	Площадь, м.кв.	Ширина прохода между рабочими местами, м.	Специализированное оборудование, количество.**
Рабочее место участника с нарушением слуха	25 м.кв.	1,5 м	Требуется тифлосурдопереводчик
Рабочее место участника с нарушением зрения	25 м.кв.	1,5 м	Данная нозология участия не принимает, в связи с особенностью компетенции
Рабочее место участника с нарушением ОДА	25 м.кв.	1,5 м	Данная нозология участия не принимает, в связи с особенностью компетенции
Рабочее место участника с соматическими заболеваниями	25 м.кв.	1,5 м	Данная нозология участия не принимает, в связи с особенностью компетенции
Рабочее место участника с ментальными нарушениями	25 м.кв.	1,5 м	Данная нозология участия не принимает, в связи с особенностью компетенции

Наличие специального оборудования и создания особых условий для работы практически не нужно.

Главное, чтобы обязательно на соревновательной площадке был переводчик русского жестового языка (тифлосурдопереводчик).

Любая устная информация должна быть продублирована переводом на русский жестовый язык.

Желательно, чтобы тифлосурдопереводчик владел терминологией профессии, по которой проводится соревнование.

Т.к. в разных регионах понятийный словарь профессии на русском жестовом языке может отличаться в показе. Необходимо уточнить понимание неслышащими участниками инструкции.

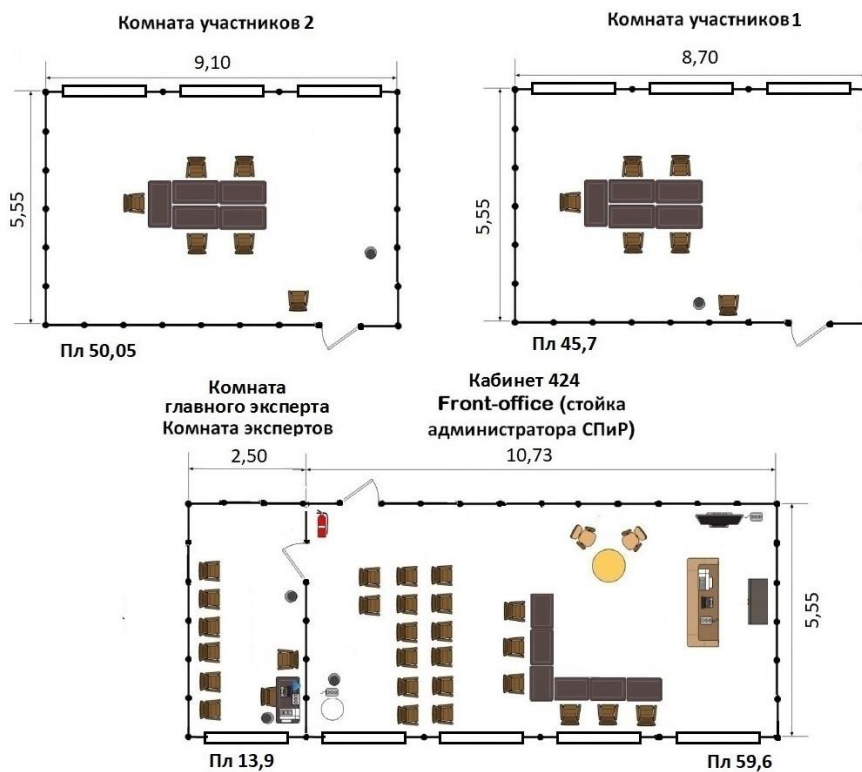
Эксперты должны уметь находить контакт с участником, имеющим нарушение слуха и со слабослышащим участником.

Со слабослышащим можно общаться речью опираясь на остатки его слуха (говорите чуть громче, медленно, при необходимости перефразировать информацию). Обязательно, чтобы неслышащий собеседник видел лицо говорящего.

Минимальная площадь застройки площадки по компетенции «Администрирование отеля» составляет 25 м.кв., но может быть увеличена в зависимости от возможностей организаторов. Площадка застраивается на 1 рабочее место, так как задания участники выполняют не параллельно, а по очереди (определяется жребием) друг за другом. Рабочее место администратора застраивается стойкой приема и размещения гостя, многофункциональным устройством, канцелярскими принадлежностями и всеми необходимыми документами для выполнения конкурсного задания. Вся остальная мебель, расположенная на площадке позволит конкурсантам окунуться в интересный процесс жизнедеятельности гостиницы.

5. Схема застройки соревновательной площадки

План застройки



Условные обозначения



6. Требования охраны труда и техники безопасности

1.1. К выполнению конкурсного задания под руководством Экспертов Компетенции «Администрирование отеля», прошедшие инструктаж по охране труда и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.

1.2. Участник должен:

- выполнять только ту работу, которая определена ему экспертами;
- поддерживать порядок на своем рабочем месте;
- быть внимательным во время работы, не отвлекаться и не отвлекать других;
- не допускать нарушений требований безопасности труда и правил пожарной безопасности;
- извещать непосредственно главного эксперта о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей.

1.3. Участник обязан соблюдать правила охраны труда для обеспечения защиты от воздействия опасных и вредных факторов, связанных с характером работы, включая:

- статические перегрузки;
- повышенные зрительные нагрузки при длительной работе на компьютере;
- биологические факторы (пониженная ионизация воздуха, плохое проветривание, пониженная влажность, повышенная температура).

1.4. В соответствии с действующим законодательством Участники должны соблюдать правила поведения, расписание и график проведения конкурсного задания, установленные режимы труда и отдыха.

1.5. При выполнении конкурсного задания по администрированию отеля на рабочем месте должна применяться следующая одежда:

- для мужчин: темный костюм, рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень, носки темные, начищенные темные туфли, идентификационная информация участника на груди, короткие и чистые ногти, короткие волосы;
- для женщин: темный костюм с брюками или юбкой, рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди. Ногти короткие, волосы (до подбородка) или собранные в пучок, светлый макияж, серьги маленькие, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий.

1.6. В процессе работы Участники должны соблюдать правила ношения спецодежды, соблюдать правила личной гигиены, мыть руки после пользования туалета, содержать рабочее место в чистоте.

1.7. В помещении для выполнения заданий по администрированию отеля должна быть медицинская аптечка с набором необходимых медикаментов. В аптечке должны быть опись медикаментов и инструкция по оказанию первой помощи пострадавшим.

1.8. Участники обязаны соблюдать правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения. Помещение для проведения конкурсных заданий снабжается порошковыми или углекислотными огнетушителями.

1.9. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся экспертам. При неисправности оборудования или инструмента - прекратить работу и сообщить об этом экспертам.

1.10. Ответственность за несчастные случаи, происшедшие в помещении для проведения конкурсного задания, несут лица, как непосредственно нарушившие правила безопасной работы на рабочем месте, так и лица административно-технического персонала, которые не обеспечили:

- выполнение организационно-технических мероприятий, предотвращающих возможность возникновения несчастных случаев;
- соответствие рабочего места требованиям охраны труда.

6.2. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ.

2.1. Надеть форменную одежду.

2.2. Принять смену, убедившись в сохранности и исправности оборудования на рабочем месте.

2.3. Перед началом работы проверить внешним осмотром:

- достаточность освещения рабочей поверхности, отсутствие слепящего действия света;
- отсутствие свисающих и оголенных концов электропроводки;
- надежность закрытия всех токовыводящих и пусковых устройств оборудования;
- отсутствие посторонних предметов на рабочем месте.

6.3. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ.

3.1. Во время работы участник обязан:

- оформлять и принимать необходимые документы;
- регистрировать и поселять в номера клиентов, взимать оплату за проживание, телефонные разговоры, информировать об основных услугах, предоставляемых в гостинице;
- контролировать своевременную и правильную оплату за проживание;
- пользоваться и следить за исправностью техники, имеющейся в распоряжении служб размещения;
- обеспечивать достоверность вводимой в компьютер информации в соответствии с заданной программой;
- вести учет заявок на бронирование номеров и контролировать их исполнение.

6.4 ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА ПО ОКОНЧАНИИ РАБОТЫ.

4.1 Привести в порядок рабочее место.

4.2 Обо всех обнаруженных во время работы недостатках и о принятых мерах по их устранению сообщить главному эксперту.

6.5. ТРЕБОВАНИЯ ОХРАНЫ ТРУДА В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ.

5.1. В аварийной обстановке следует оповестить об опасности окружающих людей. Доложить об этом главному эксперту.

5.2. При обнаружении возгорания или в случае пожара:

- немедленно отключить электрооборудование от сети;
- сообщить в пожарную часть по телефону 101 и администрации;
- приступить к тушению пожара имеющимися первичными средствами пожаротушения в соответствии с инструкцией по пожарной безопасности.

5.3. При угрозе жизни покинуть помещение.

5.4. При возникновении поломок электроприборов, угрожающих аварией на рабочем месте, необходимо прекратить эксплуатацию, а также подачу к нему электроэнергии.

5.5. При несчастном случае немедленно оказать (организовать) первую помощь пострадавшему, принять меры к сохранению обстановки происшествия (состояние оборудования и рабочего места), если это не создает опасности для окружающих, доложить главному эксперту и при необходимости вызвать бригаду скорой помощи по телефону 103, 112.

Протоколы прилагаются отдельно и подписываются участниками и экспертами