

Согласовано:

Заместитель менеджера компетенции по РЧ
Администрирование отеля

Арутюнова П.А.



world skills
Russia

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
VII Регионального чемпионата «Молодые профессионалы»
(WorldSkills Russia) Иркутской области
по 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 Отель «Звезда».

Моделируемый отель расположен в г. Иркутск. 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 <http://www.zvezdahotel.ru/>

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 Иркутской области: <http://irkobl.ru/sites/tour/> , <http://irkobl.ru/region/turizm/> .

Туристический портал г. Иркутск <http://admirk.ru/pages/tourism.aspx> 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. Неизвестный 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