

Мероприятие

Наименование компетенции

Код	Подкритерий	Тип аспекта
А	Помощь гостю: предоставление информации об отеле. Помощь гостю во время проживания.	
1	Информация об отеле и бронирование	
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И

2	Помощь гостю во время проживания (тур.информация)	
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		С
		С
		С

		С
		С

В Помощь гостю: предоставление туристической информации об отеле. Заселение гостя без бронирования (Walk-in).

1	Помощь гостю во время проживания	
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		С

		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		С
		С
		С
		С

		С
		С
		С
2	Экстраординарная ситуация	
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		С
		С
		С

		С

Е Деловая переписка

1	ленный ответ на запрос бронирование номера	
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		С
		С
		С

2	Письменный ответ на жалобу гостя	
		И
		И
		И
		И
		И
		С
		С
		С

Региональный этап Чемпионата по
 профессиональному мастерству
 "Профессионалы" в 2025 г

Администрирование отеля (юниоры)

Аспект	Судейский балл
Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии	
Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?	
Уточняет имя	
Задаёт наводящие вопросы	
Спрашивает, может ли он чем-то помочь	
Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда	
Корректно информирует о политике раннего заезда	
Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания	
Корректно отвечает на вопрос гостя	
Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров	
Предлагает корректные варианты на интересующие даты	
Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ,НВ,ФВ)	
Корректно регистрирует включенные в проживание пакеты питания (ВВ,НВ,ФВ) в АСУ	
Верно называет общую стоимость проживания с учетом пакетов питания	
Корректно записывает ФИ гостя, контактный телефон и адрес электронной почты	
Корректно информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования	
Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование (номер карты по телефону / ссылка)	
Сверяет полученные детали бронирования (тип номера, тип кровати, на чье имя, даты, кол-во гостей, пакеты питания, общая стоимость, с учетом пакетов питания, время заезда)	

Спрашивает, может ли он чем-то помочь	
Передает полученную информацию коллегам	
Благодарит за звонок/выбор отеля и заканчивает разговор	
Администратор обращался к гостю по имени не менее 3-х раз	
Ориентирование в услугах отеля, уверенность в диалоге	
	0
	1
	2
	3
Продвижение услуг отеля (платные)	
	0
	1
	2
	3
Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0
	1
	2
	3
Грамматика	
	0
	1
	2
	3
Свобода общения на ин. языке	
	0
	1
	2
	3
Произношение	
	0
	1
	2

	3
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
Уточняет имя	
Уточняет у гостя запрос/детали (задает наводящие вопросы)	
Рекомендует не менее 3 локаций, интересующих гостя	
Указывает на карте местоположение локаций, делает необходимые отметки	
Рассказывает каким способом можно добраться (такси\общественный транспорт и т.д.)	
Спрашивает как проходит проживание	
Проявляет эмпатию/приносит извинения	
Передает информацию в соответствующую службу /отмечает в системе	
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	
Администратор обращался к гостям по имени не менее 3-х раз	
Рабочее место приведено в порядок	
Уверенность в диалоге и действиях	
	0
	1
	2
	3
Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0
	1
	2
	3
Предоставление информации гостю (рестораны/кафе)	
	0
	1
	2

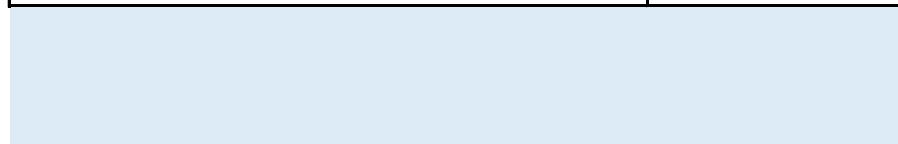
	3
Продвижение услуг отеля (платные)	
	0
	1
	2
	3
Грамотность русской речи	
	0
	1
	2
	3

Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии	
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
Уточняет имя и номер комнаты	
Уточняет у гостя запрос / детали (задает наводящие вопросы)	
Рекомендует не менее 2 локаций, интересующих гостя	
Указывает на карте местоположение локаций, делает необходимые пометки (адрес, название)	
Рассказывает каким способом можно добраться (такси / общественный транспорт и т.д.),	
Корректно реагирует на вопрос о каршеринге	
Производит заказ такси согласно запросу гостей	
Спрашивает как проходит проживание	
Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
Администратор обращался к гостям по имени не менее 3-х раз	
Уверенность в диалоге	
	0
	1

	2
	3
Предоставление информации гостю	
	0
	1
	2
	3
Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0
	1
	2
	3
Грамматика	
	0
	1
	2
	3
Свобода общения на ин. языке	
	0
	1
	2
	3
Произношение	
	0
	1
	2
	3
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
Уточняет имя гостя	
Предлагает варианты для размещения в соответствии с запросом	
Просит предоставить паспорт	
Подтверждает детали бронирования (тип номера, тип кровати, даты, кол-во гостей, пакеты питания, входящие в стоимость)	
Просит гостя заполнить форму и подписать	
Спрашивает, может ли сделать копию паспорта	
Делает необходимые копии паспорта	

Возвращает паспорт	
Уточняет у гостя, каким способом он будет гарантировать оплату за проживание	
Просит кредитную карту, проводит карту в терминале (преавторизация)	
Отдает гостю ключ	
Информирует о месторасположении комнаты (floor only)	
Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана, Wi-Fi	
Информирует об услугах, входящих в стоимость проживания и платных услугах	
Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)	
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
Корректно реагирует на запрос гостя по поводу интернета	
Желает хорошего дня / приятного проживания	
Обращался к гостю по имени не менее 3-х раз	
Рабочее место приведено в порядок	
Общение с гостем (small talk)	
	0
	1
	2
	3
Уверенность в диалоге	
	0
	1
	2
	3
Продвижение услуг отеля (платных)	
	0
	1
	2
	3
Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0
	1

	2
	3
Грамотность русской речи	
	0
	1
	2
	3



Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии	
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
Уточняет имя и номер комнаты	
Просит ключи от номера	
Спрашивает гостя, как прошло проживание	
Проявляет эмпатию	
Спрашивает, пользовался ли гость мини-баром	
Информирует гостя о начислениях (или распечатывает заполненный корректно информационный счет), просит гостя подтвердить, используя бумажные копии чеков.	
Уточняет о необходимости разделить счет гостю на услуги	
Узнает, каким способом будет оплачивать гость каждый счет	
Получает денежные средства (карта, пин-код) 1 счет	
Получает денежные средства (наличные) 2 счет	
Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов (с корректными данными)	
Спрашивает, желает ли гость вновь остановиться в отеле	
Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда	
Предлагает варианты на интересующие даты в соответствии с запросом	
Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ,НВ,FB)	
Верно называет общую стоимость проживания с учетом пакетов питания	
Корректно записывает ФИ гостя, контактный телефон и адрес электронной почты	

Уточняет, будут ли у гостей особые пожелания	
Корректно информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования	
Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование	
Сверяет полученные детали бронирования за 1-й номер (тип номера, тип кровати, на чье имя, даты, кол-во гостей, пакеты питания, общая стоимость, с учетом пакетов питания, время заезда)	
Сверяет полученные детали бронирования за 2-й номер (тип номера, тип кровати, на чье имя, даты, кол-во гостей, пакеты питания, общая стоимость, с учетом пакетов питания, время заезда)	
Благодарит за выбор отеля	
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	
Предлагает вызвать гостю такси	
Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
Уточняет у гостя запрос / детали	
Корректно регистрирует запрос	
Вежливо прощается с гостем	
Обращался к гостям по имени не менее 3-х раз	
Финальные счета сформированы корректно	
Общение с гостем (smalltalk)	
	0
	1
	2
	3
Уверенность в диалоге	
	0
	1
	2
	3
Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0
	1
	2
	3
Продвижение услуг отеля (платных)	
	0
	1

	2
	3
Грамматика	
	0
	1
	2
	3
Свобода общения на ин. языке	
	0
	1
	2
	3
Произношение	
	0
	1
	2
	3
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь	
Уточняет имя	
Приносит извинения за доставленные неудобства	
Предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации	
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
Вежливо прощается с гостем	
Сообщает о случившемся менеджеру	
Обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
Уверенность в диалоге и действиях	
	0
	1
	2
	3
Принятие решения	
	0
	1
	2
	3
Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0

	1
	2
	3
Грамотность устной речи. Русский язык	
	0
	1
	2
	3

Приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки	
Благодарит за запрос на бронирование номера	
Предлагает корректный вариант в соответствии с запросом (даты, количество гостей и т.д.)	
Предлагает корректный альтернативный вариант	
Реагирует на спец. запросы	
Информирует о тарифе и итоговой стоимости проживания	
Информирует о правилах гарантии и отмены бронирования	
Грамотность	
	0
	1
	2
	3
Продвижение услуг отеля	
	0
	1
	2
	3
Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0

	1
	2
	3
Приветствие гостя и завершение письма, согласно этикету деловой переписки	
Благодарит за обращение	
Приносит извинения за доставленные неудобства	
Упоминание в письме произошедшей ситуации	
Проявляет эмпатию	
Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0
	1
	2
	3
Соответствующая компенсация за причиненные неудобства\объяснение	
	0
	1
	2
	3
Грамотность	
	0
	1
	2
	3

Методика проверки аспекта	Требование или номинальный размер	Проф. задача	Макс. балл
			26,60
		1	1,00
		2	0,40
		2	0,40
		2	0,60
		2	0,20
		3	0,60
		3	0,60
		3	0,60
		1	0,60
		2	0,20
		3	0,40
		3	0,60
		3	0,60
		3	0,60
		3	0,40
		3	0,40
		3	0,40
		3	0,60

		2	0,20
		2	0,60
		2	0,20
		2	0,40
		2	0,80
не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги			
дает крайне мало информации об услугах			
информирует об услугах в нужном объеме, уместно			
информирует гостя, продвигая услуги отеля			
		6	1,00
не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги			
дает крайне мало информации об услугах			
информирует об услугах в нужном объеме, уместно			
информирует гостя, продвигая услуги отеля			
		1	0,80
не справляется			
плохо справляется			
справляется хорошо			
превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации			
		2	0,80
совершенно не знает правил грамматики			
большое количество ошибок			
допускает незначительные ошибки			
говорит без ошибок			
		2	0,80
не может говорить, не понят			
общается с трудом			
общается без затруднений			
общается абсолютно свободно			
		2	0,80
множество артикуляционных ошибок			
артикуляция с ошибками			
артикуляция без ошибок			

артикуляция без ошибок, корректное интонирование			
		2	0,40
		2	0,40
		2	0,60
		5	0,60
		5	0,60
		5	0,60
		2	0,60
		2	0,60
		1	0,60
		2	0,40
		2	0,20
		2	0,20
		1	0,80
		1	0,60
не уверен, невнимателен, в состоянии стресса			
не уверен			
уверен			
уверен, внимателен к гостю, берет ситуацию под контроль			
		1	0,80
не справляется			
плохо справляется			
справляется хорошо			
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		5	1,00
не предлагает ничего или дает бесполезную информацию			
дает информацию об одном интересующем гостя месте			
дает необходимую информацию, вовлечен в беседу			

дает полную информацию, детально рассказывает			
		6	1,00
не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги			
дает крайне мало информации об услугах			
информирует об услугах в нужном объеме, уместно			
информирует гостя, продвигая услуги отеля			
		2	1,00
непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок			
допускает незначительные ошибки			
говорит без ошибок			
профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок			

26,80

		1	1,00
		2	0,40
		5	0,40
		2	0,60
		5	0,80
		5	0,60
		5	0,60
		5	0,40
		5	0,80
		2	0,40
		2	0,20
		2	0,40
		2	0,60
не уверен, невнимателен, в состоянии стресса			
не уверен			

уверен			
уверен, внимателен к гостю, берет ситуацию под контроль			
		5	1,00
не предлагает ничего или дает бесполезную информацию			
дает информацию, не предлагая альтернативу			
дает необходимую информацию, вовлечен в беседу			
дает необходимую информацию, внимание к деталям вовлечен в беседу			
		1	0,80
не справляется			
плохо справляется			
справляется хорошо			
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		2	0,80
совершенно не знает правил грамматики			
большое количество ошибок			
допускает незначительные ошибки			
говорит без ошибок			
		2	0,80
не может говорить, не понят			
общается с трудом			
общается без затруднений			
общается абсолютно свободно			
		2	0,80
множество артикуляционных ошибок			
артикуляция с ошибками			
артикуляция без ошибок			
артикуляция без ошибок, корректное интонирование			
		2	0,20
		2	0,40
		3	0,60
		4	0,60
		4	0,60
		4	0,60
		4	0,60
		4	0,60

		4	0,60
		4	0,60
		4	0,60
		4	0,60
		4	0,60
		5	0,40
		5	0,60
		5	0,40
		2	0,20
		2	0,20
		5	0,40
		2	0,20
		2	0,40
		1	1,00
		2	1,00
общения нет или неподобающий тон			
почти не общается или невежливо			
останавливались ли вы у нас раньше\ с возвращением и т.п.			
превосходит ожидания гостя		2	0,60
не уверен, невнимателен, в состоянии стресса			
неуверен в диалоге			
уверен, есть зрительный контакт			
уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма			
		6	1,00
не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги			
дает крайне мало информации об услугах			
информирует об услугах в нужном объеме, уместно			
информирует гостя, продвигая услуги отеля			
		1	0,80
не справляется			
плохо справляется			

справляется хорошо			
превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации			
		2	1,00
непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок			
допускает незначительные ошибки			
говорит без ошибок			
профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок			

27,40

		1	1,00
		2	0,40
		7	0,40
		7	0,40
		7	0,40
		2	0,60
		7	0,40
		7	0,60
		7	0,60
		7	0,40
		7	0,40
		7	0,40
		6	0,60
		3	0,60
		3	0,40
		3	0,60
		3	0,60
		3	0,40

		3	0,40
		3	0,40
		3	0,40
		3	0,60
		3	0,60
		2	0,20
		5	0,20
		5	0,20
		7	0,40
		7	0,60
		7	0,60
		7	0,20
		2	0,40
		7	0,40
		2	0,60
общения нет или неподобающий тон			
почти не общается или невежливо			
общается с гостем			
превосходит ожидания гостя			
		2	0,60
не уверен, невнимателен, в состоянии стресса			
не уверен в диалоге			
уверен, есть зрительный контакт			
уверен, есть зрительный контакт, харизма			
		1	0,80
не справляется			
плохо справляется			
справляется хорошо			
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		6	1,00
не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги			
дает крайне мало информации об услугах			

информирует об услугах в нужном объеме, уместно			
информирует гостя, продвигая услуги отеля			
		2	0,80
совершенно не знает правил грамматики			
большое количество ошибок			
допускает незначительные ошибки			
говорит без ошибок			
		2	0,80
не может говорить, не понят			
общается с трудом			
общается без затруднений			
общается абсолютно свободно			
		2	0,80
множество артикуляционных ошибок			
артикуляция с ошибками			
артикуляция без ошибок			
артикуляция без ошибок, корректное интонирование			
		2	0,40
		2	0,40
		2	0,40
		5	1,00
		2	0,20
		2	0,20
		1	0,60
		2	0,40
		2	0,60
не уверен, невнимателен, в состоянии стресса			
не уверен			
уверен			
уверен, внимателен к гостю, берет ситуацию под контроль			
		1	0,80
нет решения			
неверное решение и/или неподобающая компенсация			
верное решение и подобающая компенсация			
верное решение, эмпатия, подобающая компенсация			
		1	0,60
не справляется			

плохо справляется			
справляется хорошо			
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		2	1,00
непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок			
допускает незначительные ошибки			
говорит без ошибок			
профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок			
			19,20
		2	1,20
		2	1,20
		3	1,40
		3	1,00
		3	1,00
		3	1,20
		3	1,20
		2	1,00
Более 3 орфографических и пунктуационных ошибок, неподобающий стиль			
Есть ошибки, Просторечные выражения, непрофессиональный тон			
Подобающий тон, хорошо структурированное письмо, незначительные ошибки			
Грамотно составленное письмо, полное соответствие этикету деловой переписки			
		6	1,00
не продвигает, не упоминает услуги отеля или предлагает неуместные услуги			
дает крайне мало информации об услугах			
информирует об услугах в нужном объеме, уместно			
информирует гостя, продвигая услуги отеля			
		1	1,00
не справляется			

плохо справляется			
справляется хорошо			
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		2	1,00
		2	1,00
		2	1,00
		2	1,00
		2	1,00
		1	1,00
не справляется			
плохо справляется			
справляется хорошо			
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации			
		1	1,00
не предлагает компенсацию/не объясняет (в случае отсутствия вины гостиницы)			
предлагает несоответствующую причиненным неудобствам компенсацию			
предлагает соответствующую компенсацию			
соответствующая компенсация, попытка вновь предложить услуги отеля			
		2	1,00
Более 3 орфографических и пунктуационных ошибок, неподобающий стиль			
есть ошибки, просторечные выражения, непрофессиональный тон			
подобающий тон, хорошо структурированное письмо, незначительные ошибки			
грамотно составленное письмо, полное соответствие этикету деловой переписки			
Итого			100,00

Перечень профессиональных задач

1	Управление
2	Навыки межличностного общения
3	Бронирование
4	Заезд
5	Обслуживание гостей во время их проживания
6	Продажа услуг
7	Выезд