

Мероприятие

Наименование компетенции

Код	Подкритерий	Тип аспекта
А	Заезд. Бронирование по телефону	
1	Заезд	
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		И
		С

		С
		С
		С
		С
		С
		С
2	Заезд без предварительного бронирования (walk-in)	
		И
		И
		И
		И

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

		С
		С
		С

Е	Деловая переписка	
----------	--------------------------	--

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

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

Ж Бэк-офис

1	Составление расписания	
		И
		И
		И
		И
		И
		И

2 Распределение номерного фонда

		И
		И
		С
		С

3 КРІ

1	Доклад по отчету ночного аудитора	
		И

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

Администрирование отеля (основная)

Аспект	Судейский балл
Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии	
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
Предпринимает верные действия по запросу гостя	
Просит предоставить документы, удостоверяющие личность гостя	
Подтверждает детали бронирования (тип номера, тип кровати, на чье имя, даты, кол-во гостей, пакеты питания, входящие в стоимость)	
Спрашивает, может ли сделать копию соответствующих документов	
Делает необходимые копии соответствующих документов	
Регистрационная форма заполнена корректно и подписана	
Возвращает документы гостя	
Отдает гостю ключ и корректно заполненную карту гостя	
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 отвечает на вопросы гостя	
Корректно помогает гостю заказать услугу	
Желает хорошего дня/приятного проживания	
Обращался к гостю по имени не менее 3-х раз	
Общение с гостем (small talk)	
	0

	1
	2
	3
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, название отеля, имя, чем могу помочь?	
Уточняет имя гостя	

Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда	
Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания к размещению	
Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров	
Предлагает варианты на интересующие даты	
Корректно отвечает на вопрос/просьбу гостя	
Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (ВВ,НВ,FB)	
Корректно регистрирует в АСУ включенные в проживание пакеты питания (ВВ,НВ,FB)	
Верно называет общую стоимость проживания с учетом пакетов питания	
Корректно записывает ФИ гостя, контактный телефон и адрес электронной почты	
Корректно сообщает об особенностях заезда в соответствии с запросом	
Корректно информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования	
Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование, корректно сообщает об особенностях гарантированного бронирования	
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	
Корректно отвечает на вопрос гостя	
Передает полученную информацию коллегам одной из служб отеля	
Благодарит за звонок / выбор отеля и заканчивает разговор	
Отмечены в брони все запросы/заказы гостя	
Администратор обращался к гостю по имени не менее 3-х раз	
Рабочее место приведено в порядок	
Ориентирование в услугах отеля, 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	
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 гостя	
Выполняет действия 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)	
Регистрационная форма заполнена корректно и подписана	
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 и корректно заполненную карту гостя	
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	
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, название отеля, имя, чем могу помочь?	
Уточняет имя	
Уточняет детали запроса гостя	
Корректно отвечает на вопросы гостя	
Предлагает забронировать номер	
Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда	
Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания	
Корректно отвечает на вопросы гостя о дополнительных услугах отеля	
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	
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 из соответствующих служб	
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	
Корректно реагирует на ответ гостя	
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 по запросу	
	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	
Приносит извинения за предоставленные неудобства	
Предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации (техники, горничные, смена номера и др.)	
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	

Администратор обращался к гостю по имени не менее 2-х 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
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 и номер комнаты	
Просит ключи от номера	
Корректно реагирует на просьбу гостя	
Спрашивает гостя, как прошло проживание	
Спрашивает, пользовался ли гость мини-баром	

Информирует гостя о начислениях (или распечатывает заполненный корректно информационный счет), просит гостя подтвердить	
Уточняет, желает ли гость разделить счета	
Узнает, каким способом будет оплачивать гость	
Получает денежные средства (карта, пин-код)	
Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов (с корректными данными)	
Спрашивает, желает ли гость вновь остановиться в отеле	
Корректно отвечает на запрос гостя	
Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	
Предлагает вызвать гостю такси	
Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
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.)	
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	
Обращался к гостю по имени не менее 3-х раз	
Счет сформирован корректно	
Рабочее место приведено в порядок	
Общение с гостем (small talk)	
	0
	1
	2
	3
Уверенность в диалоге	
	0
	1
	2
	3
Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0
	1
	2

	3
Предоставление информации гостю	
	0
	1
	2
	3
Продвижение услуг отеля (платных)	
	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	
Корректно реагирует на запрос гостя	
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	

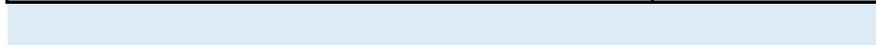
Корректно получает денежные средства по счету/счетам	
Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов (с корректными данными)	
Спрашивает, желает ли гость вновь остановиться в отеле	
Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда	
Предлагает варианты на интересующие даты в 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, проводит необходимую процедуру	
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)	
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 (задает наводящие вопросы)	
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	
Корректно информирует менеджера	
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



Правильно рассчитано необходимое количество администраторов	
Отдых между сменами - не меньше 2 смен	
2 выходных дня в неделю у каждого администратора (необязательно вместе)	
Администраторы выходят в смены строго согласно требованиям задания	
В определенный день (в соответствии с заданием) смена усилена корректно	
Кол-во утренних смен соответствует заданию Кол-во дневных смен соответствует заданию Кол-во ночных смен соответствует заданию	
Предлагает правильный вариант размещения группы согласно запросу (даты, количество гостей и т.д.)	
Предлагает верный альтернативный вариант размещения группы по запросу	
Объяснение в случае необходимости сделать повышение категории номера или переселения	

	0
	1
	2
	3
Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0
	1
	2
	3



Поприветствовал коллег	

Представился	
Озвучил тему доклада	
Озвучил ключевые показатели: Occ%, ADR, RevPAR	
Произвел сравнительный анализ по годам	
Произвел сравнительный анализ по месяцам	
Произвел сравнительный анализ по дням	
Правильно ответил на первый вопрос	
Правильно ответил на второй вопрос	
Резюмировал доклад	
Понимание предмета	
	0
	1
	2
	3
Аналитическая работа	
	0
	1
	2
	3
Выполнение задания согласно условиям ситуации	
	0
	1
	2
	3
Осцирансу за каждый день подсчет верный	
Осцирансу за месяц подсчет верный	
ARR (ADR) за каждый день без НДС подсчет верный	
ARR (ADR) за месяц без НДС подсчет верный	
REVpar за каждый день без НДС подсчет верный	
REVpar за месяц без НДС подсчет верный	

Методика проверки аспекта	Требование или номинальный размер	Проф. задача
---------------------------	-----------------------------------	--------------

		1
		2
		5
		4
		4
		4
		4
		4
		4
		4
		4
		4
		5
		5
		5
		2
		2
		5
		6
		2
		2
		2
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
не уверен, невнимателен, в состоянии стресса		
неуверен в диалоге		
уверен, есть зрительный контакт		
уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма		
		6
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
не справляется		
плохо справляется		
справляется хорошо		
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации		
		2
совершенно не знает правил грамматики		
большое количество ошибок		
допускает незначительные ошибки		
говорит без ошибок		
		2
не может говорить, не понят		
общается с трудом		
общается без затруднений		
общается абсолютно свободно		
		2
множество артикуляционных ошибок		
артикуляция с ошибками		
артикуляция без ошибок		
артикуляция без ошибок, корректное интонирование		
		2
		5

		3
		3
		2
		3
		5
		3
		3
		3
		3
		3
		3
		3
		5
		3
		2
		5
		1
		2
		3
		3
		1
		5
не уверен, не внимателен.		
плохие знания, не уверен		
хорошее знание, уверен		
уверенность, внимание к деталям, улыбка, харизма		
		6

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

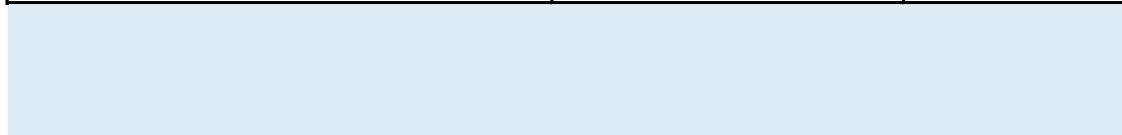


		1
		2
		5
		2
		5
		5
		5
		5
		5
		2
		2
		2

		2
не уверен, невнимателен, в состоянии стресса		
не уверен		
уверен		
уверен, внимателен к гостю, берет ситуацию под контроль		
		5
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
не справляется		
плохо справляется		
справляется хорошо		
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации		
		2
совершенно не знает правил грамматики		
большое количество ошибок		
допускает незначительные ошибки		
говорит без ошибок		
		2
не может говорить, не понят		
общается с трудом		
общается без затруднений		
общается абсолютно свободно		
		2
множество артикуляционных ошибок		
артикуляция с ошибками		
артикуляция без ошибок		
артикуляция без ошибок, корректное интонирование		
		2
		2
		3
		4

		4
		4
		4
		4
		4
		4
		4
		4
		4
		4
		5
		5
		5
		2
		2
		5
		2
		2
		1
		2
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
не уверен, невнимателен, в состоянии стресса		
неуверен в диалоге		
уверен, есть зрительный контакт		
уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма		
		6
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
не справляется		
плохо справляется		
справляется хорошо		
превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации		
		2
непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок		
допускает незначительные ошибки		
говорит без ошибок		
профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок		



		1
		2
		2
		2
		2
		3
		3
		3
		1
		2
		3
		3
		3
		3

		3
		3
		3
		3
		2
		2
		2
		2
		2
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
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
не справляется		
плохо справляется		
справляется хорошо		
превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации		
		2

совершенно не знает правил грамматики		
большое количество ошибок		
допускает незначительные ошибки		
говорит без ошибок		
		2
не может говорить, не понят		
общается с трудом		
общается без затруднений		
общается абсолютно свободно		
		2
множество артикуляционных ошибок		
артикуляция с ошибками		
артикуляция без ошибок		
артикуляция без ошибок, корректное интонирование		
		2
		2
		2
		5
		5
		5
		2
		2
		1
		2
		2
		2
		1
		1
не уверен, невнимателен, в состоянии стресса		
не уверен		
уверен		
уверен, внимателен к гостю, берет ситуацию под контроль		
		1

не справляется		
плохо справляется		
справляется хорошо		
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации		
		5
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
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
непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок		
допускает незначительные ошибки		
говорит без ошибок		
профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок		
		1
		2
		2
		2
		5
		2
		2

		1
		2
не уверен, невнимателен, в состоянии стресса		
не уверен		
уверен		
уверен, внимателен к гостю, берет ситуацию под контроль		
		5
нет решения		
неверное решение и/или неподобающая компенсация		
верное решение и подобающая компенсация		
верное решение, эмпатия, подобающая компенсация		
		1
не справляется		
плохо справляется		
справляется хорошо		
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации		
		2
совершенно не знает правил грамматики		
большое количество ошибок		
допускает незначительные ошибки		
говорит без ошибок		
		2
не может говорить, не понят		
общается с трудом		
общается без затруднений		
общается абсолютно свободно		
		2
множество артикуляционных ошибок		
артикуляция с ошибками		
артикуляция без ошибок		
артикуляция без ошибок, корректное интонирование		
		2
		7
		7
		5
		2
		7

		7
		7
		7
		7
		7
		6
		5
		5
		5
		2
		2
		5
		5
		5
		2
		2
		7
		1
		2
общения нет или неподобающий тон		
почти не общается или невежливо		
общается с гостем		
превосходит ожидания гостя		
		2
не уверен, невнимателен, в состоянии стресса		
не уверен в диалоге		
уверен, есть зрительный контакт		
уверен, есть зрительный контакт, харизма		
		2
не справляется		
плохо справляется		
справляется хорошо		

превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации		
		5
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
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
непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок		
допускает незначительные ошибки		
говорит без ошибок		
профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок		

		1
		2
		7
		7
		7
		2
		7
		7
		7
		7

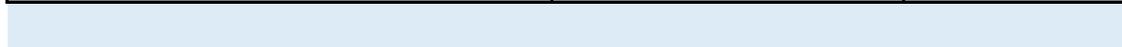
		7
		7
		6
		3
		3
		3
		3
		3
		3
		3
		3
		3
		3
		3
		2
		5
		5
		7
		7
		7
		7
		7
		2
		7
		2
общения нет или неподобающий тон		
почти не общается или невежливо		
общается с гостем		
превосходит ожидания гостя		
		2
не уверен, невнимателен, в состоянии стресса		
не уверен в диалоге		
уверен, есть зрительный контакт		

уверен, есть зрительный контакт, харизма		
		1
не справляется		
плохо справляется		
справляется хорошо		
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации		
		6
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
совершенно не знает правил грамматики		
большое количество ошибок		
допускает незначительные ошибки		
говорит без ошибок		
		2
не может говорить, не понят		
общается с трудом		
общается без затруднений		
общается абсолютно свободно		
		2
множество артикуляционных ошибок		
артикуляция с ошибками		
артикуляция без ошибок		
артикуляция без ошибок, корректное интонирование		
		2
		2
		2
		5
		2
		2
		1
		2
		2
не уверен, невнимателен, в состоянии стресса		

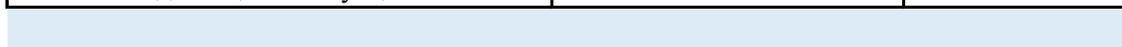
не уверен		
уверен		
уверен, внимателен к гостю, берет ситуацию под контроль		
		1
нет решения		
неверное решение и/или неподобающая компенсация		
верное решение и подобающая компенсация		
верное решение, эмпатия, подобающая компенсация		
		1
не справляется		
плохо справляется		
справляется хорошо		
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации		
		2
непрофессиональный тон, сленг, множество ошибок		
допускает незначительные ошибки		
говорит без ошибок		
профессиональный тон, четкая структура, отсутствие ошибок		
		2
		2
		3
		3
		3
		3
		3
		2
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
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
не справляется		
плохо справляется		
справляется хорошо		
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации		
		2
		2
		2
		2
		2
		1
не справляется		
плохо справляется		
справляется хорошо		
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации		
		1
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

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		



		1
		1
		1
		1
		1
		1
		1
		3
		3
		2
Нет объяснения		
Объяснение слабое		
Корректное, исчерпывающее объяснение		
Тщательное объяснение и корректный альтернативный вариант		
		1
не справляется		
плохо справляется		
справляется хорошо		
превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации		



		2

		2
		2
		1
		1
		1
		1
		1
		1
		1
		1
		1
не понимает		
частично понимает		
хорошо разбирается в предмете		
свободно ориентируется в предмете, знает терминологию, профессионально интерпретирует цифры		
		1
нет анализа, нет аналитических умозаключений		
анализ на уровне сравнения без аналитических умозаключений / неправильные умозаключения		
правильно сформулированные аналитические умозаключения, базирующиеся на анализе данных		
правильно сформулированные аналитические умозаключения, базирующиеся на анализе данных + прогноз		
		1
Не справляется		
Плохо справляется		
Справляется хорошо		
Справляется профессионально, превосходит ожидания		
		6
		6
		6
		6
		6
		6
		6

Итого:

Макс.балл
14,00
0,50
0,10
0,30
0,20
0,30
0,30
0,30
0,30
0,30
0,20
0,20
0,20
0,20
0,20
0,10
0,20
0,40
0,30
0,10
0,20
0,30

0,20
0,10
0,10
0,10
0,30
0,20
0,30
0,30
0,20
0,30
0,30
0,30
0,20
0,10
0,20
0,20
0,10
0,30
0,30
0,20
0,50
0,50

0,40
0,50
13,2
0,50
0,20
0,20
0,30
0,40
0,30
0,30
0,20
0,40
0,20
0,10
0,20

0,30
0,50
0,40
0,40
0,40
0,40
0,10
0,20
0,30
0,20

0,40
0,30
0,30
0,30
0,30
0,30
0,30
0,30
0,30
0,30
0,20
0,30
0,20
0,10
0,10
0,20
0,10
0,20
0,40
0,30
0,30
0,50

0,50
0,50

13,40

0,50
0,20
0,20
0,20
0,20
0,20
0,20
0,30
0,20
0,20
0,10
0,20
0,30
0,30
0,30

0,30
0,30
0,30
0,30
0,10
0,30
0,10
0,20
0,40
0,50
0,40
0,40

0,40
0,40
0,20
0,20
0,30
0,30
0,30
0,30
0,20
0,30
0,30
0,20
0,10
0,20
0,40
0,30
0,40

0,50
0,50
0,60
13,4
0,50
0,20
0,20
0,30
0,50
0,10
0,10

0,30
0,30
0,20
0,30
0,20
0,30
0,30
0,20
0,20
0,20
0,20
0,20
0,30
0,20
0,30
0,20
0,20
0,40
0,20
0,50
0,50
0,50

0,50
0,50
0,60
13,50
0,50
0,20
0,20
0,20
0,20
0,30
0,20
0,40
0,20
0,20

0,30
0,20
0,30
0,30
0,20
0,30
0,30
0,20
0,20
0,30
0,30
0,40
0,10
0,10
0,10
0,20
0,30
0,30
0,10
0,20
0,20
0,30
0,30

0,40
0,50
0,40
0,40
0,40
0,20
0,20
0,20
0,50
0,10
0,10
0,30
0,20
0,30

0,40
0,30
0,50
11,90
0,30
0,30
1,40
1,00
0,80
0,60
0,60
1,00

0,70
0,50
0,30
0,30
0,50
0,60
0,50
0,50
1,00
1,00

7,50
0,50
0,50
0,50
0,50
0,50
0,50
1,90
1,00
1,00
0,60
13,10
0,30

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
8	Улаживание конфликтных ситуаций
9	Планирование, контроль и координация работы сотрудников службы приема и размещения
10	Расчет ключевых показателей эффективности деятельности гостиничного предприятия
11	Управление трудовым коллективом
12	Разработка внутренних нормативных документов (скрипты, чек-листы, инструкции)