



world skills
Russia

Согласовано

Зам менеджера компетенции

Администрирование отеля по юниорам

Ю.А.Андреева

ТИПОВОЕ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ
РЕГИОНАЛЬНЫХ ЧЕМПИОНАТОВ
ЧЕМПИОНАТНОГО ЦИКЛА 2021-2022 ГГ.
КОМПЕТЕНЦИИ
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»
ДЛЯ КАТЕГОРИИ ЮНИОРОВ
14-16

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	3
6. Приложения к заданию	5

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ:

Индивидуальный конкурс

2. ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ: 5 ч. 30 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 – «Arkhyz Royal Resort & SPA» (5*+). Моделируемый отель расположен в Карачаево-Черкесской Республике, Зеленчукского район, в пос. Романтик. 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 <https://royalresort.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: <http://tourismkchr.ru/> , 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	С2	20 мин.
C	Модуль С	С3	20 мин.
D	Модуль D	С1, С2, С3	4 ч. 30

VIP-тур – 90 мин., ответ на жалобу - 45 мин., ответ на запрос бронирования - 45мин.,
 распределение номерного фонда – 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) 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. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.

Критерий	Баллы
----------	-------

		Судейская оценка	Объективная оценка	Общая оценка
A	A	4,7	8,6	13,3
B	B	5,6	10,7	14,7
C	C	6,5	10,1	16,6
D	D	3,2	4,4	7,6
Итого		20	33,8	52,2

6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ.

- Информационный буклет отеля