

Конкурсное задание

Компетенция

Администрирование Отеля

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Введение
2. Формы участия в конкурсе
3. Описание этапов проекта и задачи
4. Необходимое время
5. Критерии оценки
6. Инфраструктурный лист

Разработано экспертом WSR:

Ильиных М.М.



Место проведения:

Россия, Тверская область, г. Тверь

ВВЕДЕНИЕ

1.1. Название и описание профессиональной компетенции

Название профессиональной компетенции: Администрирование отеля

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. Область применения

1.2.1. Каждый Эксперт и Участник обязан ознакомиться с данным конкурсным заданием

1.3. Сопроводительная документация

Поскольку данное Конкурсное задание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

- “Worldskills Russia” – Техническое описание. Администрирование отеля
- “Worldskills Russia” – Правила проведения чемпионата
- Принимающая сторона – Правила техники безопасности и санитарные нормы

2. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Индивидуальный конкурс

3. ОПИСАНИЕ ЭТАПОВ ПРОЕКТА И ЗАДАЧИ

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.

Модуль №1 Телефонные переговоры

Участнику необходимо ответить на телефонные звонки. Нужно использовать точные фразы в правильной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем.

В первый модуль входит 6 заданий:

- 1.1.1. Разговор по телефону - гость просит почту отеля, чтобы отправить запрос об услугах отеля.
- 1.1.2. Разговор по телефону – кто-то просит соединить с менеджером отеля
- 1.1.3. Разговор по телефону - гость задает вопросы про отель (месторасположение и услуги)
- 1.1.4. Разговор по телефону – газета запрашивает информацию об известном госте, который остановился в отеле
- 1.1.5. Разговор по телефону – запрос: необходимо забронировать столик в ресторане
- 1.1.6. Разговор по телефону – бронирование столика в ресторане (особый случай)

Модуль №2 Процедура бронирования

Участник должен знать и понимать: процедуры распределения номеров, включая; диаграмму плотности, обычный график, программные решения. Также необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике, уметь делать индивидуальное бронирование, групповое и корпоративное.

Во второй модуль входит 3 задания:

2.1.1 Прямое бронирование

2.1.2. Бронирование от туристического агентства

2.1.3. Бронирование от туристического агентства

Модуль №3 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.

Необходимо использовать точные фразы в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике.

Модуль три включает в себя четыре задания:

3.1.1. Подготовка к заселению

3.1.2. Процедура заселения гостя по прямой брони

3.1.3. Заселение гостя от агентства

3.1.4. Заселение гостя по корпоративному соглашению

Модуль №4 Помощь гостям во время их пребывания

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 четыре включает в себя девять заданий:

4.1.1. Гость спрашивает расписании бара, спа и других услуг отеля

4.1.2. Гость запрашивает информацию об отеле (услуги, расположение)

4.1.3. Гость просит разбудить его и принести завтрак в номер

4.1.4. Гость хочет оставить сообщение другому гостю

4.1.5. Гость просит положить его вещи в сейф (на ресепшн)

4.1.6. Гость просит вызвать скорую помощь

4.1.7. Гость спрашивает о времени работы прачечной

4.1.8. Гость хочет заказать еду в номер, так как служба ресторана не отвечает. Он хочет что-нибудь легкое и чай

4.1.9. Гость просит вызвать тех.службу

Модуль №5 Туристическая информация

Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, рестораны города Тверь, информацию об исторических местах, использовать карту города.

Модуль пять, разбит на семь заданий:

5.1.1. Гость спрашивает о главных достопримечательностях города

5.1.2. Гость хочет узнать, какие особенности кухни присутствуют в городе, спрашивает какой вид кухни в ресторане, и что там можно поесть.

5.1.3. Гость хочет провести время в г.Тверь. Они хотят получить информацию об исторических достопримечательностях и место где можно поесть.

5.1.4. Гость просит туристическую информацию о городе Тверь. Он хочет провести день в центре города, а другой прогуляться по парку

5.1.5. Гость – гастрономический эксперт, пишет статью в журнале о кухни данного города. Он хочет посетить место, где можно попробовать, что-то изысканное.

5.1.6. Гостю необходимо арендовать машину, завтра он уезжает в Стокгольм

5.1.7. Гость запрашивает информацию о лучших магазинах для шопинга. Он заинтересован в том, чтобы купить сувениры

Модуль №6 Экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле

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

В модуль шесть входит шесть заданий:

6.1.1. В комнате гостя прорвало трубу, весь номер и коридор затоплены. Он утверждает, что все его личные вещи испорчены и требует немедленного решения

6.1.2. В 12:30 горничная сообщает, что гость должен был выехать полтора часа назад, однако его вещи не собраны в номере

6.1.3. Гостя поскользнулась в лобби баре и поранилась, из-за непереносимости крови она упала в обморок

6.1.4. Гостя обокрали в городе, он просит помощи

6.1.5. Гостя жалуется, что у нее украли золотой браслет из номера. Она просит книгу жалоб

6.1.6. Пожарная сигнализация сработала из номера.

Модуль №7 Касса и другие административные процедуры

Участник должен уметь работать с кассой, производить обмен валют и передавать точную информацию коллегам.

В седьмом модуле содержится три задания:

7.1.1. Подготовка к передаче смены

7.1.2. Обмен валют

7.1.3. Обмен валют

Модуль №8 Процедура выселения гостей

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.

Модуль восемь включает в себя четыре задания:

8.1.1. Подготовка к процедуре выселения завтрашнего дня

8.1.2. Процедура выселения (наличные)

8.1.3. Процедура выселения (туристическое агентство)

8.1.4. Процедура выселения (по корпоративному соглашению)

4. НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

№ п\п	Наименование модуля	Рабочее время	Время на задание (мин)
1	Модуль 1 – Телефонный разговор (15 минут на 1-ого участника) Смена участника – 5 минут	10:30-11:25	55
2	Модуль 2 - Процедура бронирования (16 минут на 1-ого участника) Смена участника – 5 минут	11:40-12:38	58
3	Модуль 3 - Процедура заселения (18 минут на 1-ого участника) Смена участника – 5 минут	14:00-15:04	64
4	Модуль 4 - Помощь гостям во время их пребывания (15 минут на 1-ого участника) Смена участника – 5 минут	10:10-11:05	55
5	Модуль 5 - Туристическая информация (25 минут на 1-ого участника) Смена участника – 5 минут	11:20-12:45	85
6	Модуль 6 Экстраординарные и неожиданные ситуации (25 минут на 1-ого участника) Смена участника – 5 минут	14:00-15:25	85
7	Модуль 7 Кассир и другие административные операции (20 минут на 1-ого участника) Смена участника – 5 минут	10:10-11:20	70
8	Модуль 8 – Процедура выселения (25 минут на 1-ого участника) Смена участника – 5 минут	13:00-14:25	85

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В основе схемы начисления баллов лежат критерии оценки, которые выводятся вместе с конкурсным заданием. В некоторых соревнованиях компетенций критерии оценки могут соответствовать заголовкам разделов в стандартах спецификации, а могут быть отличными от них. Независимо от того, соблюдается ли соответствие заголовков, схема начисления баллов должна отражать удельный вес критериев в соответствии со стандартами.

Критерии оценки создаются теми, кто создает схему начисления баллов, и кто тем самым способен определить критерии, которые они считают наиболее подходящими для оценки выполнения конкурсного задания.

Каждый критерий оценивания делится на один или более субкритериев.

Оценочная ведомость содержит как объективные, так и субъективные аспекты для оценивания. Некоторые субкритерии имеют одновременно объективные и субъективные аспекты, в таком случае используются оценочные ведомости для каждого из них.

Каждый Аспект подробно описывает один показатель для оценки, и представляет собой баллы и инструкции по начислению баллов. Аспекты оцениваются либо объективно, либо субъективно, в соответствующей оценочной ведомости.

6. ИНФРАСТРУКТУРНЫЙ ЛИСТ

Важной частью конкурса является конкурсная площадка, имитирующая реальный отель со всем необходимым оборудованием. Стены должны быть украшены соответственно, включая картины, имитацию окон, дверей и другое.

Front-office	
<i>Техническое оборудование (на 1 участника)</i>	
Ноутбук	3
Мышка	3
Принтер	1
Телефон	3
Калькулятор	3
<i>Мебель, декорация и другое</i>	
Стойка ресепшн	3
Шкаф для папок	3
Шкаф для ключей	3
Сейф	1
Корзина для мусора	3
Столик журнальный	1
Кресло	2
Картина	3
Кулер с водой	
Back - Office	
<i>Техническое оборудование</i>	
Ноутбук	3
Принтер	1
Калькулятор	3
<i>Мебель и другое</i>	
Стол	3
Стул	3

Корзина для мусора	3
Комната экспертов	
Телефон	3
Ноутбук	1
Стол	4
Стул	8
Вешалка	2
Корзина для мусора	2
Комната участников	
Стол	
Стулья	
Корзина для мусора	

7. ВНЕШНИЙ ВИД УЧАСТНИКОВ :

Женщины: белая классическая рубашка с длинными рукавами (непрозрачная, без декора); чёрные классические брюки или юбка (юбка – до середины колена); чёрный пиджак; бежевые колготки или чулки (телесный цвет); чёрные закрытые, начищенные туфли (кожаные/лаковые), каблук не более 3 см., ногти короткие (прозрачный/бежевый лак); волосы (до подбородка) или собранные в пучок; светлый макияж; серьги маленькие (пусеты/гвоздики), без колец и ожерелий (кроме обручального кольца), допускаются наручные часы.

Мужчины: чёрный костюм, белая рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень, носки темные, начищенные темные туфли, короткие и чистые ногти, короткие волосы, побритый, чистый и аккуратный вид, допускаются наручные часы.

Все материалы и оборудование, необходимые на конкурсе, будут выданы организующей стороной. Участникам не нужно приносить ничего, кроме униформы.

