

Согласовано:

Менеджер компетенции

 А.А. Яковец

Конкурсное задание

Компетенция

Администрирование отеля

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия в конкурсе
2. Задание для конкурса
3. Модули задания и необходимое время
4. Критерии оценки
5. Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 17 ч.

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Индивидуальный конкурс.

2. 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 администратора 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 – «Park Hotel Stavropol».

Моделируемый отель расположен в г. Ставрополь. 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 www.parkhotelstv.ru

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал www.tur-stavropol.ru или другие информационные источники.

3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Информация о модулях и времени на их выполнение будет предоставлена экспертам чемпионата в день С-2/С-1, если С-2 не предусмотрен на чемпионате.

Ниже приведено типовое конкурсное задание

НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ЗАДАНИЕМ ЧЕМПИОНАТА

Модуль 1:

1) *Англ. яз.* Информация об отеле. Гостя интересуют 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 2:

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 3:

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 4:

1) Проведение инструктажа

Модуль 5:

1) *Англ. яз.* Ответ на жалобу гостя. Гость жалуется на плохое качество еды, некорректное общение персонала с гостем.

2) КРІ

3) Задача на распределение номерного фонда

4) Составление расписания работы сотрудников СПИР

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Обобщенная ведомость оценки будет предоставлена экспертам в день С-2/С-1, если С-2 не предусмотрен на чемпионате.

5. НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Техническое описание
2. База отель образец
3. Инструкция к отельной базе
4. Инфраструктурный лист
5. Техника безопасности и охрана труда
6. Типовые критерии оценки
7. SMP
8. Инструкция. Чрезвычайные ситуации.
9. План застройки

*П. 2, 3 при отсутствии профессионального программного обеспечения.