

Утверждаю:

Менеджер компетенции



А.А. Яковец

«30» января 2021г.

## Конкурсное задание

Чемпионата ВУЗа «Молодые профессионалы  
(Ворлдскиллс Россия)» 2021г.

Компетенция «Администрирование отеля»

*Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:*

1. Формы участия в конкурсе.
2. Общее время на выполнение задания.
3. Задание для конкурса.
4. Модули задания и необходимое время.
5. Критерии оценки.
6. Приложения к Конкурсному заданию.

## 1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ:

Индивидуальный конкурс

## 2. ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ: 7 ч.

## 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 администратора и старшего администратора и менеджера СПиР. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля. 60% 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 – «Holiday Inn Kaliningrad \*\*\*\*». Моделируемый отель расположен в г. Калининград. 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://hi-kaliningrad.com/>.

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал <https://visit-kaliningrad.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
<b>A</b>	Помощь гостю во время проживания, туристическая информация, выезд, бронирование	С1	25 мин.
<b>B</b>	Заезд, жалоба гостя, экстраординарная ситуация	С2	25 мин.
<b>C</b>	Деловая переписка	С1	90 мин.
<b>D</b>	Распределение номерного фонда	С1	90 мин.
<b>E</b>	КРІ	С2	60 мин.
<b>F</b>	Составление расписания для персонала	С2	60 мин.
<b>G</b>	Проведение инструктажа	С2	75 мин.

**Ниже приведено типовое конкурсное задание**

**НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ЗАДАНИЕМ ЧЕМПИОНАТА**

**Модуль 1:**

- 1) Предоставление туристической информации. Гость желает узнать о точках продажи сувениров, услышать рекомендации по посещению музеев.
- 2) Помощь гостю. У гостя не работает ключ-карта, просит рассказать, где можно заняться шоппингом
- 3) Выезд. Предварительное бронирование от тур. агентства.
- 4) Бронирование по телефону.

**Модуль 2:**

- 1) Заезд по предварительному бронированию.
- 2) Гость жалуется на холодный завтрак
- 3) Экстраординарная ситуация. Гость залил матрас красным вином.

**Модуль 3:**

Ответ на жалобу гостя. Гость жалуется на плохое качество воды в отеле, некорректное общение персонала с гостем.

- 3) Ответ на запрос бронирования.

**Модуль 4:**

1) Необходимо расселить экипаж авиакомпании, сотрудничающей с отелем в рамках договора, прочих гостей отеля согласно их предпочтениям.

**Модуль 5:**

- 1) Рассчитать *Occupancy*
- 2) Рассчитать *ARR/ADR*
- 3) Рассчитать *RevPAR*

## Модуль 6

- 1) Составить рабочее расписание для сотрудников СПиР, учитывая недельную нагрузку на каждого администратора, необходимость выходных дней, количество смен в отеле, количество администраторов, работающих в одну смену.

## Модуль 7

- 1) Проведение инструктажа для сотрудников СПиР по действиям в экстренных ситуациях. Бланк протокола о прохождении инструктажа и алгоритм действий выдается конкурсантам во время подготовки. Время на подготовку – 60 мин. Время на проведение инструктажа – 15 мин.

### 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.

Критерий		Баллы		
		Субъективная оценка (если это применимо)	Объективная оценка	Общая оценка
<b>A</b>	Помощь гостю во время проживания, туристическая информация, выезд, бронирование	4,4	15,9	20,3
<b>B</b>	Заезд, жалоба гостя, экстраординарная ситуация	4,6	14,1	18,7
<b>C</b>	Деловая переписка	1,8	4,4	6,2
<b>D</b>	Распределение номерного фонда	0,6	5,6	3
<b>E</b>	КРІ	0	1,8	1,8
<b>F</b>	Составление расписания для персонала	0	1,2	1,2
<b>G</b>	Проведение инструктажа для персонала	0,6	1,8	2,4
<b>Итого</b>				53,6

## 6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ.

- Техническое описание
- База отель образец  
\*только при отсутствии на площадке проведения чемпионата профессионального программного обеспечения
- Инструкция к отельной базе  
\*только при отсутствии на площадке проведения чемпионата профессионального программного обеспечения
- Инфраструктурный лист
- Техника безопасности и охрана труда
- Типовые критерии оценки
- SMP
- Информационный буклет отеля (Test project)