


VI Открытый региональный чемпионат  
«Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia)  
в Кузбассе

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.

Главный эксперт: С.В. Козлова

VI Открытый региональный чемпионат  
«Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia)  
в Кузбассе

## 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 VI Открытый Региональный чемпионат «Молодые профессионалы» (WORLDSKILLS RUSSIA) – 2019 в Кемеровской области, – отель «Миротель» 4\*.

Моделируемый отель расположен в г. Новосибирск. Конкурсанты должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений об ее истории, культуре и социально-экономическом развитии. Всем экспертам чемпионата необходимо ознакомиться с информацией об отеле и туристической информацией о регионе.

VI Открытый региональный чемпионат  
«Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia)  
в Кузбассе

Информация об отеле для конкурсантов и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля: <https://mirotels.ru>

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал <https://turizm.nso.ru/ru/page/68> 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-1.

**Ниже приведено типовое конкурсное задание**

**НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ЗАДАНИЕМ ЧЕМПИОНАТА**

**Модуль 1:**

- 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 шопингом.
- 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.

VI Открытый региональный чемпионат  
«Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia)  
в Кузбассе

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) Бронирование номера от стойки

2) *Англ. яз.* Выезд + бронирование

3) *Англ. яз.* Помощь гостю. Регистрация запроса побудки, просьба приготовить ранний завтрак.

4) Экстраординарная ситуация. Незвестный по телефону угрожает администратору, сообщает о заложенной бомбе.

**Модуль 5:**

1) *Англ. яз.* Выезд гостя. Предварительная оплата проживания.

2) Предоставление туристической информации гостю.

VI Открытый региональный чемпионат  
«Молодые профессионалы» (WorldSkills Russia)  
в Кузбассе

- 3) *Англ. яз.* Экстраординарная ситуация. Гости ограбили у входа в отель.
- 4) Кассовые операции.

### **Модуль 6**

- 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) KPI.

## **4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

Обобщенная ведомость оценки будет предоставлена экспертам в день С-1.

## **5. НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ**

- 1. Техническое описание
- 2. База отель
- 3. Инструкция к отельной базе
- 4. Инфраструктурный лист
- 5. Техника безопасности и охрана труда
- 6. Типовые критерии оценки
- 7. SMP.