

## III РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЧЕМПИОНАТ «АБИЛИМПИКС»

Утверждено

Центр развития движения «Абилимпикс»

по Республике Мордовия

Руководитель РЦРД  Н.Н. Ганнина

25. 02.2019г

### КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

по компетенции

Администрирование отеля



Саранск 2019

## Содержание

### 1. Описание компетенции.

#### 1.1. Актуальность компетенции.

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.

<b>Наименование потенциального работодателя, работодателя-партнера.</b>	<b>Контакты</b>
Гостиница «Саранск»	<b>Телефон:</b> 8 800 250-99-82, +7 8342 47-88-82 <b>Факс:</b> +7 8342 47-88-82 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:hotelsaransk.ru">hotelsaransk.ru</a> <b>Контактное лицо:</b> Кочеткова Людмила Николаевна, начальник службы приема и размещения
Four Points by Sheraton Saransk	<b>Телефон:</b> +7 8342 309 820 <b>Факс:</b> +7 8342 309 821 <b>E-mail:</b> <a href="mailto:FOUPOINTS.COM/SARANSK">FOUPOINTS.COM/SARANSK</a> <b>Контактное лицо:</b> Голикова Татьяна Александровна, директор по персоналу
Отель «Олимпия»	<b>Телефон:</b> +7 8342 24-49-24, 8 800 250-04-74 <b>E-mail:</b> <a href="https://vk.com/hotel_olimpia">vk.com/hotel_olimpia</a> <b>Контактное лицо:</b> Васильева Светлана Викторовна, Генеральный директор

#### 1.2. Ссылка на образовательный и/или профессиональный стандарт.

<b>Студенты</b>
Профстандарт: Горничная

Профстандарт: Работник по приему и размещению	
Профстандарт: Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц	
ФГОС СПО	43.02.11 Гостиничный сервис
ФГОС СПО	43.02.14 Гостиничное дело
ФГОС ВО 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)	

### 1.3. Требования к квалификации.

Основным требованием к квалификации участника для выполнения заданий – владение профессиональными компетенции в соответствии с п.1.2. , а знание и владение иностранными языками, в частности английским языком.

Студенты
<p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• базовый понятийный аппарат индустрии гостеприимства;</li> <li>• перечень услуг гостиничных предприятий;</li> <li>• порядки предоставления социальных услуг;</li> <li>• конъюнктуру рынка гостиничных услуг своего региона, РФ;</li> <li>• методов анализа рынка;</li> <li>• способов и методов продвижения услуг;</li> <li>• основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельности предприятий индустрии гостеприимства;</li> <li>• стандартов обслуживания на гостиничных предприятиях;</li> <li>• цели и задачи профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства;</li> <li>• профессиональные качества;</li> <li>• основы профессиональной этики;</li> <li>• основы здорового образа жизни;</li> <li>• правила оказания первой помощи до оказания медицинской помощи;</li> <li>• профессиональное владение английским языком согласно профессиональным стандартам п. 1.2.;</li> <li>• особенности социальной работы с разными лицами и группами населения;</li> </ul>

**Умения:**

- использовать базовые знания и понятийный аппарат профессиональной сферы индустрии гостеприимства
  - анализировать практические ситуации контактной зоны индустрии гостеприимства;
  - использовать в своей деятельности информационно- коммуникационные технологии, в том числе интернет-ресурсы;
  - проводить сравнительный анализ гостиничных услуг;
  - работать с документацией гостиничного предприятия;
  - вести необходимую документацию, необходимую для предоставления услуг и сопровождения деятельности /оказания услуг в соответствии с требованиями к отчетности;
  - использовать навыки решения конфликтных ситуаций;
  - оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи;
- использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, навыки работы с компьютером как средством управления информацией, в том числе в глобальных сетях.

## 2. Конкурсное задание.

### 2.1. Краткое описание задания.

«Администрирование отеля» определяется как набор профессиональных умений и навыков в управлении гостиницей.

Участники должны уметь забронировать номер, заселить и выселить гостя, решать неожиданные ситуации и выполнять кассовые операции.

Категория «Студент» - задания выполняются на русском (70%) и английском языке (30%).

Задания на английском языке определяются экспертами.

### 2.2. Структура и подробное описание конкурсного задания.

	Наименование и описание модуля	День	Время	Результат
Студент	Модуль 1 1. Прямое бронирование по телефону (английский язык)	Первый день	15	Осуществить бронирование
	Модуль 2 2.1. Процедура заселения гостя по прямой брони (русский язык)	Первый день	25	Осуществить заселение гостя
	Модуль 2 2.2. Процедура заселения гостя от агентства (русский язык)	Первый день		Осуществить заселение гостя
	Модуль 3 Экстраординарные ситуации 3.1 Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники отеля не вернули его паспорт ни при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорту. Вылет через полтора часа. (английский язык)	Первый день	20	Решение конфликтной ситуации
	Модуль 3 Экстраординарные ситуации 3.2. Бомба в отеле (звонок по телефону) (русский язык)	Первый день		Решение экстраординарной ситуации
	Модуль 3 Экстраординарные ситуации 3.3 Гостю стало плохо у стойки рецепшен (русский язык)	Первый день	15	Решение экстраординарной ситуации
	Модуль 4 4.1. Процедура выселения (русский язык)	Первый день	15	Осуществить выселение гостя

### **2.3. Последовательность выполнения задания.**

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.

Категория «Студент» - задания выполняются на русском (70%) и английском языке (30%). Задания на английском языке определяется экспертным сообществом.

#### **Модуль № 1 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.

#### **Модуль №2 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.

#### **Модуль № 3 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.

#### **Модуль №4 Процедура выселения гостя**

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.

## 2.4. Критерии оценки выполнения задания: Студентами

Для каждого модуля указываются критерии оценок и их максимальный балл.

<b>Модуль 1</b>		<b>Макс. Балл</b>	<b>№ уч.</b>
<b>1. Прямое бронирование по телефону</b>			
<b>Объективные критерии</b>			
1	Администратор приветствует гостя	1	
2	Спрашивает имя гостя	1	
3	Уточняет тип бронирования (индивидуальное/от компании)	1	
4	Уточняет дату бронирования, тип номера, количество гостей	1	
5	Информирует гостя о категориях номеров в отеле	1	
6	Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров	1	
7	Возвращается к гостю и информирует о наличии номеров	1	
8	Информирует об дополнительных услугах и входящих в стоимость номера	0,5	
9	Уточняет, хотят ли забронировать номер	1	
10	Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания	1	
11	Уточняет контактную информацию гостя	1	
12	Подтверждает детали бронирования	1	
13	Предупреждает о правилах отмены бронирования	1	
14	Спрашивает, может ли он чем-то помочь	0,5	
15	Благодарит за звонок и заканчивает разговор	0,5	
<b>Субъективные критерии</b>			
16	Общение с гостем (короткие вопросы, без участия; вовлечен в беседу)	0,5	
17	Внимание к деталям	0,5	
18	Уверенность в диалоге	0,5	
19	Последовательность в действиях	0,5	
20	Продвижение услуг отеля	0,5	
<b>Всего</b>		<b>16</b>	

<b>Модуль 2</b>		<b>Макс. Балл</b>	<b>№ уч.</b>
<b>2.1 Процедура заселения гостя по прямой брони</b>			
<b>Объективные критерии</b>			
1	Администратор приветствует гостей	1	
2	Спрашивает паспорт	1	
3	Находит имя в списке	0,5	
4	Подтверждает детали бронирования	1	
5	Просит гостя заполнить регистрационную форму и подписать	1	
6	Делает копию необходимых данных паспорта(имя, национальность, дата рождения, место рождения)	1	
7	Возвращает паспорт	0,5	
8	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	0,5	
9	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы	1	
10	Программирует ключи и отдает гостю	1	
11	Информирует о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж)	1	
12	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	1	
13	Информирует о других услугах отеля	0,5	
14	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки	0,5	
15	Понадобится ли помощь с багажом	1	
16	Желает хорошего дня	1	
17	Кладет профайл в папку	0,5	
<b>Субъективные критерии</b>			
18	Вежливость	0,5	
19	Сосредоточенность	0,5	
20	Жесты и мимика	0,5	
21	Последовательность в действиях	0,5	
22	Доброжелательность	0,5	
<b>Всего:</b>		<b>16,5</b>	



<b>Модуль 2</b> <b>2.2.Процедура заселения гостя от агентства</b>		Макс. Балл	№ уч.
<b>Объективные критерии</b>			
1	Администратор приветствует гостей	1	
2	Спрашивает паспорт и ваучер	1	
3	Находит имя в списке	0,5	
4	Подтверждает детали бронирования	1	
5	Просит гостя заполнить регистрационную форму и подписать	1	
6	Делает копию необходимых данных паспорта(имя, национальность, дата рождения, место рождения, срок до)	1	
7	Возвращает паспорт	1	
9	Программирует ключи и отдает гостю	1	
10	Информирует о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж)	1	
11	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	1	
12	Информирует о других услугах отеля	0,5	
13	Информирует, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки	0,5	
14	Понадобится ли помощь с багажом	1	
15	Желает хорошего дня	1	
16	Кладет профайл в папку	0,5	
<b>Субъективные критерии</b>			
17	Вежливость	0,5	
18	Сосредоточенность	0,5	
19	Доброжелательность	0,5	
20	Жесты и мимика	0,5	
21	Последовательность в действиях	0,5	
<b>Всего:</b>		<b>15,5</b>	

<b>Модуль 3 Экстраординарные ситуации</b>		Макс.Балл	№ уч.
<b>Объективные критерии</b>			
1	Администратор приветствует гостей	1	
2	Спрашивает имя гостя	1	
3	Номер комнаты гостя	1	
4	Уточняет наличие паспорта на стойке ресепшн	1	
5	Правильное решение ситуации	1	
6	Успокаивает гостя	1	
7	Спросить, можно ли еще чем-то помочь гостю	1	
8	Благодарит и заканчивает разговор	1	
<b>Субъективные критерии</b>			
9	Отзывчивость	1	
10	Информативность	1	
11	Проявление уважения	1	
12	Стрессоустойчивость	1	
13	Находчивость	1	
<b>Всего</b>		<b>13</b>	

<b>Модуль 3 Экстраординарные ситуации</b>		Макс. Балл	№ уч.
<b>Объективные критерии</b>			
1	Нажать тревожную кнопку	1	
2	Объявить гостям о том, что необходимо эвакуироваться	1	
3	Вызвать МЧС	1	
4	Распечатываем важные документы с гостями проживающими в отеле в 2 экземплярах, Готовим мастер-ключи от номеров для сотрудников спецслужб	1	
5	Сообщить менеджеру, выйти на точку сбора сотрудников вне отеля	1	
<b>Субъективные критерии</b>			
6	Сосредоточенность	1	
7	Стрессоустойчивость	1	
8	Внимание к деталям	1	
<b>Всего</b>		<b>8</b>	

<b>Модуль 3 Экстраординарные ситуации</b>		Балл (0-1)	№ уч.
<b>Объективные критерии</b>			
1	Администратор приветствует гостью	1	
2	Спрашивает имя гостя	1	
3	Номер комнаты гостя	1	
4	Правильное решение ситуации	1	
5	Успокаивает гостя	1	
6	Спросить, можно ли еще чем-то помочь гостю	1	
7	Заканчивает разговор	1	
<b>Субъективные критерии</b>			
8	Отзывчивость	1	
9	Информативность	0,5	
10	Проявление уважения	0,5	
11	Стрессоустойчивость	1	
12	Находчивость	0,5	
<b>Всего</b>		<b>10,5</b>	

<b>Модуль 4</b>		Макс. Балл	№ уч.
<b>4.1. Процедура выселения</b>			
<b>Объективные критерии</b>			
1	Администратор приветствует гостя	1	
2	Спрашивает имя гостя	1	
3	Просит ключи от номера	1	
4	Спрашивает как прошло проживание	1	
5	Проверяет список на выезд	1	
6	Спрашивает пользовался ли гость дополнительными услугами	1	
7	Спрашивает нужно ли разделить счет гостю на услуги	1	
8	Распечатывает список доп. расходов (информационный счет)	1	

9	Узнает каким способом будет оплачивать гость	1	
10	Получает денежные средства от гостя (если наличные, то пересчитывает, если карта, то просит ввести пин-код)	1	
11	Формирует основной счет (корректно)	1	
12	Выдача отчетных документов гостю (счет и чек)	1	
13	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом и вызвать ли гостю такси	1	
14	Узнает, может ли еще чем-нибудь помочь	1	
15	Благодарит и прощается с гостем	1	
16	Администратор обращался к гостю по имени	1	
17	Одна подписанная гостем копия счета остается у администратора	1	
18	Администратор не назвал гостю внутренний тариф для турагентства	1	
<b>Субъективные критерии</b>			
19	Общение с гостем (короткие вопросы, без участия; вовлечен в беседу)	0,5	
20	Внимание к деталям	0,5	
21	Жесты и мимика	0,5	
22	Последовательность в действиях	0,5	
23	Уверенность в диалоге	0,5	
<b>Всего</b>		<b>20,5</b>	

### 3.Перечень используемого оборудования, инструментов и расходных материалов: Студенты

<b>ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ НА 1-ГО УЧАСТНИКА</b>				
Оборудование, инструменты, ПО, мебель				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования, инструментов	Ед. измерения	Кол-во
1	Стойка регистрации, оборудованная телефоном,ПК, принтером, сканером, канцелярскими принадлежностями	На усмотрение организатора	Шт.	1/1/1/1/-
2	Тумбочка с канцелярскими принадлежностями и бланками (ресепшн)	На усмотрение организатора	Шт.	1/1
3	Разработанная база гостиницы в программе EXCEL	На усмотрение организатора по согласованию с работодателями	-	-
<b>РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА 1 УЧАСТНИКА</b>				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования, инструментов	Ед. измерения	Кол-во
1	Бумага А4	На усмотрение организатора	пачка	1
2	Блокнот для записей	На усмотрение организатора	Шт.	1
3	Канцелярские	На усмотрение организатора	комплект	1

	принадлежности			
<b>РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, КОТОРЫЕ УЧАСТНИКИ ДОЛЖНЫ ИМЕТЬ ПРИ СЕБЕ</b>				
	-	-	-	-
<b>РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ</b>				
1	Сотовый телефон участника	На усмотрение организатора	Шт.	1
<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ, ИНСТРУМЕНТЫ КОТОРОЕ МОЖЕТ ПРИВЕСТИ С СОБОЙ УЧАСТНИК (при необходимости)</b>				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования	Ед. измерения	Кол-во
-	-	-	-	-
-	-	-	-	-
<b>ОБОРУДОВАНИЕ НА 1-ГО ЭКСПЕРТА (при необходимости)</b>				
Оборудование, мебель				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования	Ед. измерения	Кол-во
1	Стол переговорный	на усмотрение организаторов.	шт	1/5
2	Стул	на усмотрение организаторов	шт	1
3	Компьютер или ноутбук	на усмотрение организаторов	шт	3/5
<b>РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА 1 Эксперта (при необходимости)</b>				
Расходные материалы				
№	Наименование	Технические характеристики	Ед. измерения	Кол-во
1	Бумага	на усмотрение организатора	листов	20
2	Ручка	на усмотрение организатора	шт	1
<b>ОБЩАЯ ИНФРАСТРУКТУРА КОНКУРСНОЙ ПЛОЩАДКИ</b>				
Дополнительное оборудование, средства индивидуальной защиты				
№	Наименование	Ссылка на сайт с тех. характеристиками либо тех. характеристики оборудования	Ед. измерения	Кол-во
1	Тележка горничной	На усмотрение организатора	Шт.	1
2	Декорация гостиничного номера с кроватью, столом, стульями, постельное белье; покрывало; подушки, телефон	На усмотрение организатора	-	-
3	Кровать двухспальная	На усмотрение организатора	Шт.	1
4	Тумбочки прикроватные	На усмотрение организатора	Шт.	2
5	Диваны для гостей (на ресепшн)	На усмотрение организатора	Шт.	От 1
6	Багажная тележка (ресепшн)	На усмотрение организатора	Шт.	1

7	Столик журнальный (ресепшн)	На усмотрение организатора	Шт.	1
8	Стул (за стойкой ресепшн)	На усмотрение организатора	Шт.	3
<b>КОМНАТА УЧАСТНИКОВ</b>				
Оборудование, мебель, расходные материалы (при необходимости)				
1	Оборудованные рабочие зоны для участников	На усмотрение организатора	Шт.	По количеству участников
<b>ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ/КОММЕНТАРИИ</b>				
№	Наименование	Тех. характеристики		
1	На усмотрение организатора	На усмотрение организатора	-	-
1	Электричество	220 вольт 1 квт		Электричество по конкурсной площадке - 1 пост для каждого участника и общего принтера Для экспертов – на МФУ и 3 компьютера или ноутбука
2	Интернет WIFI или проводной	от 10 Mbit		Интернет WIFI или проводной на все компьютеры или ноутбуки

#### 4. Схемы оснащения рабочих мест с учетом основных нозологий.

Дополнительного оснащения не требуется, индивидуальные средства коммуникации участника.

##### 4.1. Минимальные требования к оснащению рабочих мест с учетом основных нозологий.

	Площадь, м.кв.	Ширина прохода между рабочими местами, м.	Специализированное оборудование, количество.*
Рабочее место участника с нарушением слуха	-	-	Дополнительного оснащения не требуется, индивидуальные средства коммуникации участника
Рабочее место участника с нарушением зрения	-	-	Дополнительного оснащения не требуется, индивидуальные средства коммуникации участника
Рабочее место участника с нарушением	-	-	Дополнительного оснащения не требуется, индивидуальные средства коммуникации

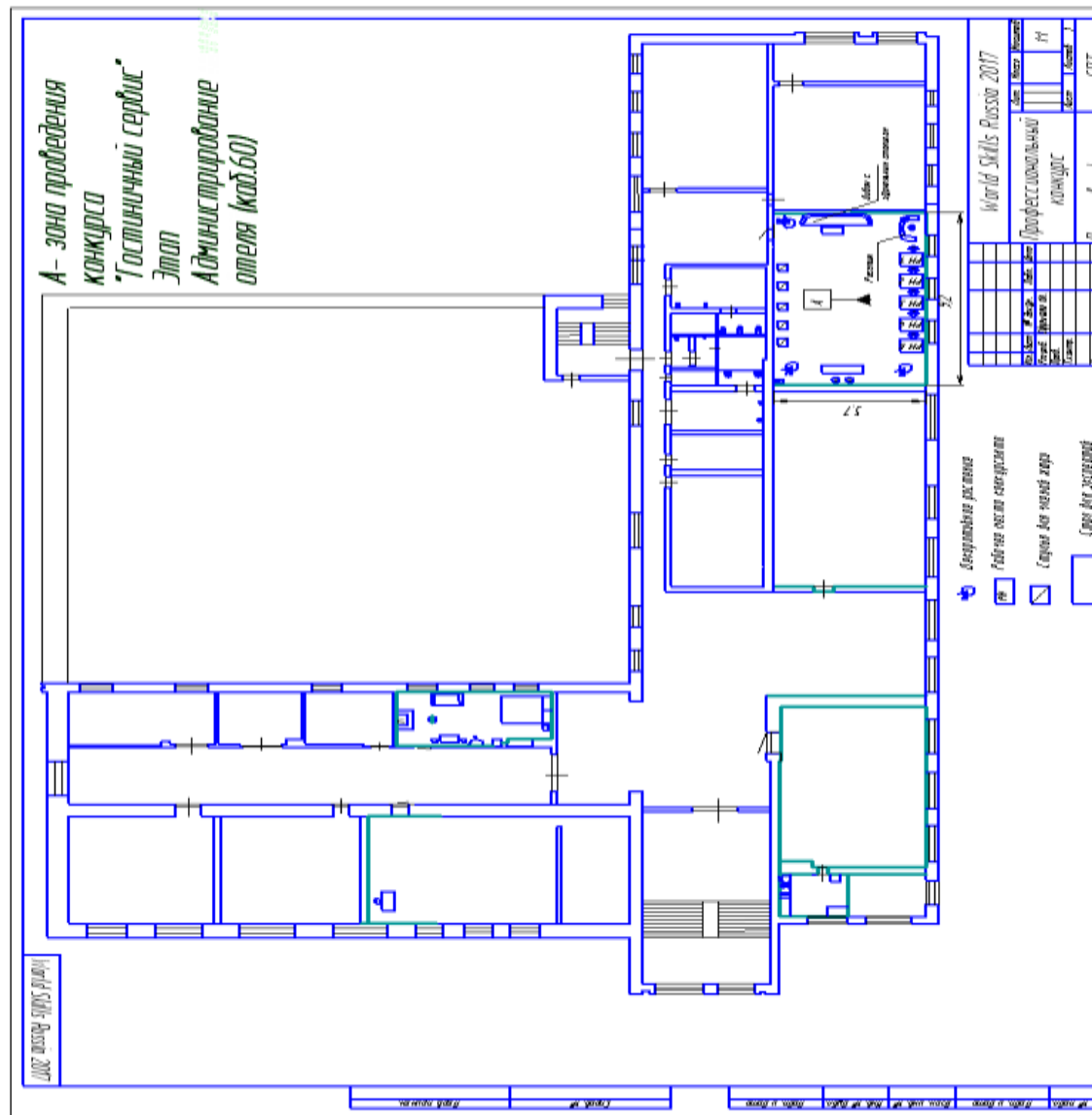
ОДА			участника
Рабочее место участника с соматическими заболеваниями	-	-	Дополнительного оснащения не требуется, индивидуальные средства коммуникации участника
Рабочее место участника с ментальными нарушениями	-	-	Дополнительного оснащения не требуется, индивидуальные средства коммуникации участника

\*указывается ссылка на сайт с тех. характеристиками, либо наименование и тех. характеристики специализированного оборудования.

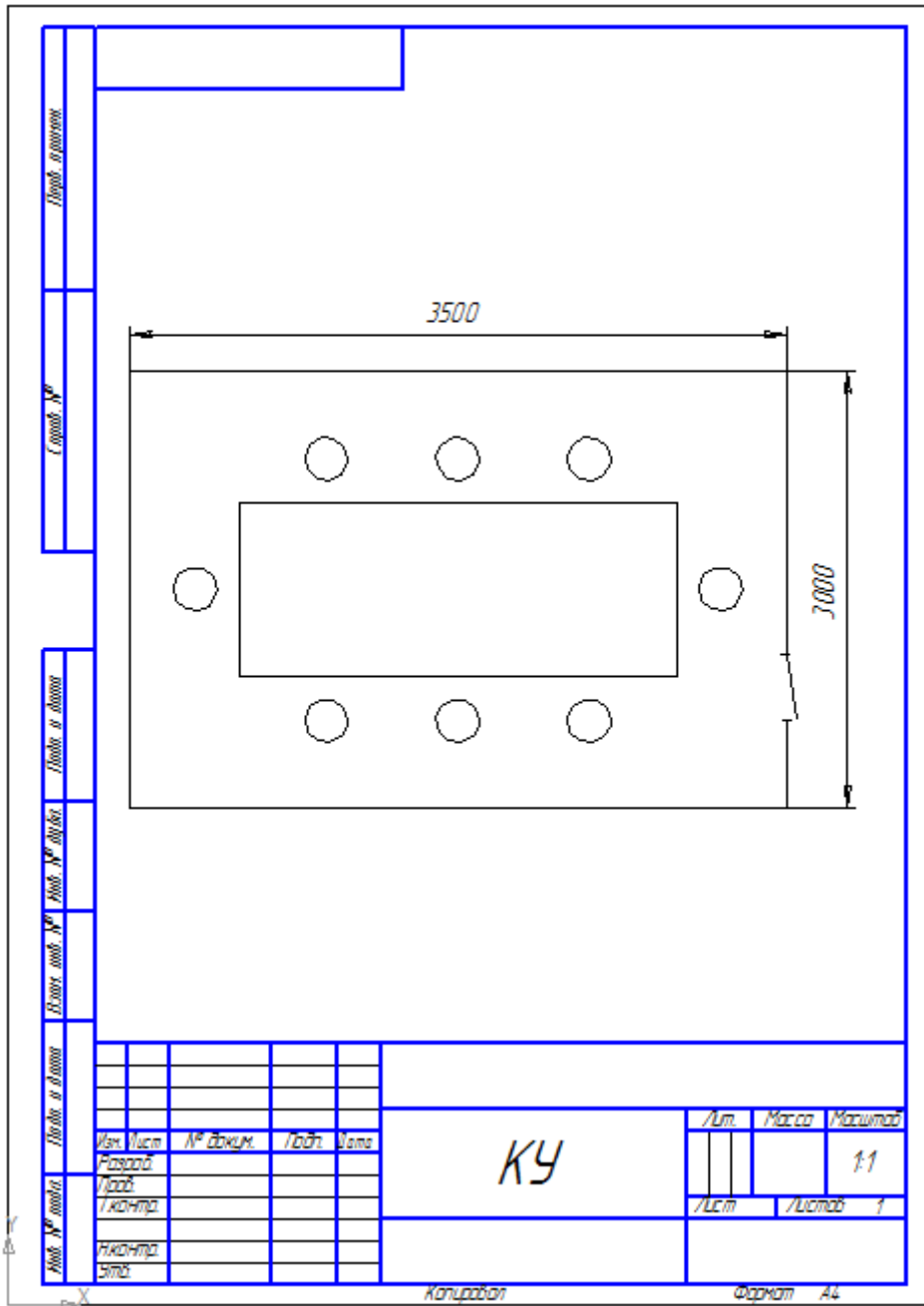
#### 4.2. Графическое изображение рабочих мест с учетом основных нозологий.

Застройка осуществляется на группу участников. См. п.4.3.

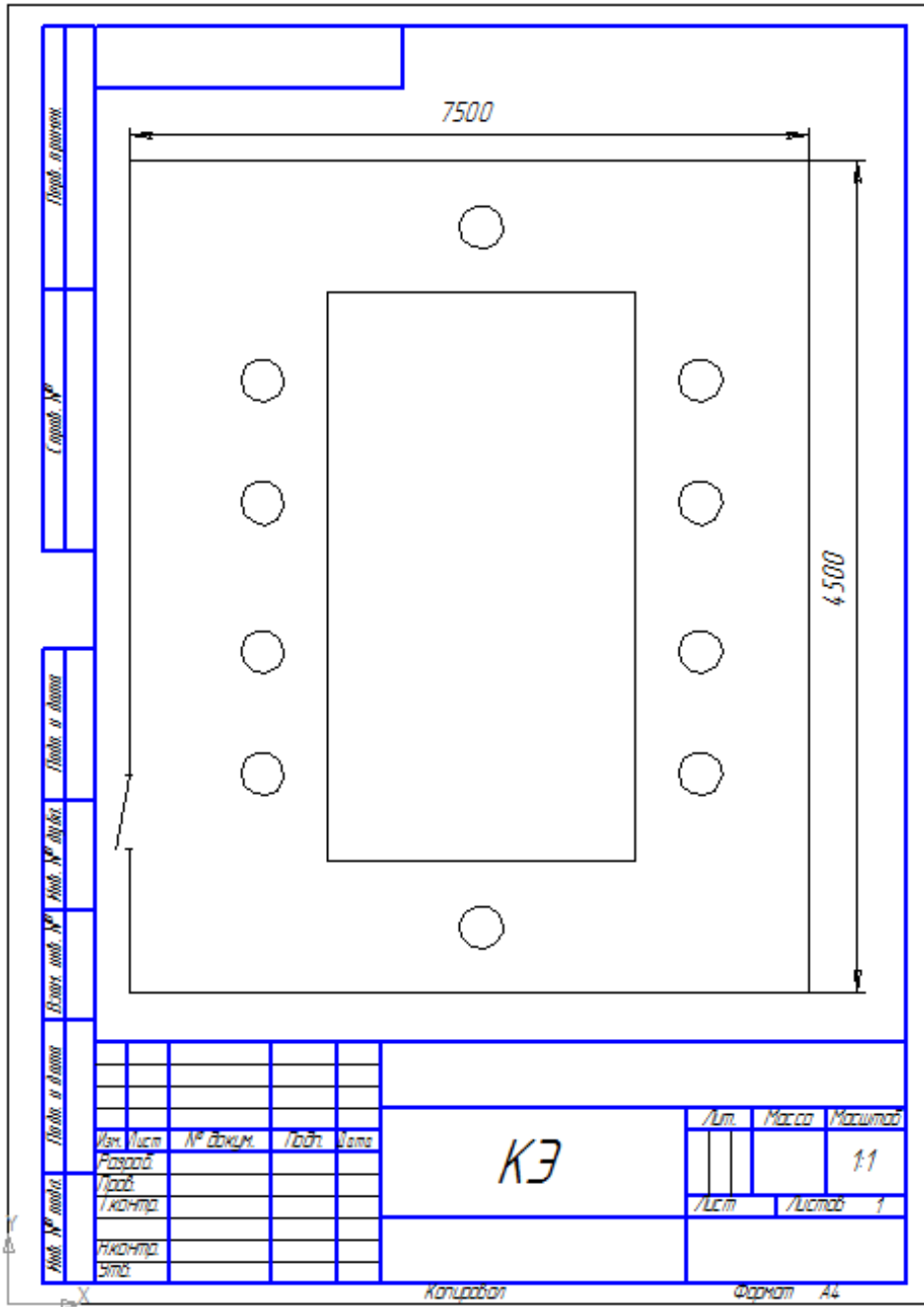
#### 4.3. Схема застройки соревновательной площадки для категории участников: студент











## **5. Требования охраны труда и техники безопасности**

### **5.1. Общие вопросы**

- Участники во время выполнения задания используют:
  - стойку регистрации, оборудованную телефоном, ПК с доступом в Интернет, принтером, сканером, канцелярскими принадлежностями;
  - декорацию гостиничного номера с кроватью, столом, стульями, постельным бельем; покрывалом; подушками, телефоном;
  - приспособления для сухой и влажной уборки; - корзины для уборочных принадлежностей;
  - бланки и журналы по бронированию номеров;
  - бланки отчетности
- Жеребьевка проходит до начала конкурса.
- Участники должны следовать указаниям экспертов.
- Участники должны уведомить экспертов, когда завершат выполнение задания.

задания.

### **5.2. Действия до начала работы**

- Занять рабочее место.
- Проверить работу оборудования.
- Соблюдение инструкции по безопасности на рабочем месте.
- Получить от главного эксперта раздаточный материал.
- Сообщить экспертам о готовности к работе.

### **5.3. Действия во время выполнения работ**

Во время проведения соревнования участники не должны покидать свое рабочее место и мешать другим участникам. По окончании выполнения задания сообщить об этом экспертам и представить выполненные задания.

### **5.4. Действия после окончания работ**

После выполнения заданий всеми участниками, по решению главного эксперта участникам можно покинуть рабочее место.

### **5.5. Действия в случае аварийной ситуации**

- о неисправности оборудования сразу сообщить экспертам!
- при получении травмы сразу сообщить экспертам!
- при недомогании сразу сообщить экспертам!

*Протоколы прилагаются отдельно и подписываются участниками и экспертами*