ТИПОВОЕ КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

*РЕГИОНАЛЬНЫХ ЧЕМПИОНАТОВ*

*ЧЕМПИОНАТНОГО ЦИКЛА 2021-2022 ГГ.*

КОМПЕТЕНЦИИ

«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»

ДЛЯ ОСНОВНОЙ ВОЗРАСТНОЙ КАТЕГОРИИ

16-22

*Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:*

1. [Формы участия в конкурсе 2](#_Toc78476594)

2. [Общее время на выполнение задания 2](#_Toc78476595)

3. [Задание для конкурса 2](#_Toc78476596)

4. [Модули задания и необходимое время 3](#_Toc78476597)

[5. Критерии оценки 5](#_Toc78476598)

[6. Приложения к заданию 5](#_Toc78476599)



# 1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ:

Индивидуальный конкурс

# 2. ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ: 11 ч. 48 мин.

# 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 сотрудника 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 – «**Cosmos Izhevsk Hotel**». Моделируемый отель расположен в г. Ижевск. 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 [izhevsk.cosmosgroup.ru](http://yabs.yandex.ru/count/WtyejI_zO7G3hHi0r30eh9vJvWF5QWK0T0GnEmI6OW00000u-82K0G9mhi-Bzz6DZ_Um0O01hhItgD6YeQFk0OW1WDlh_u81a07QWEYdrO20W0AO0Tg0wATLk06E_jIw8y010jW1xE-Xe07W0V23fvW1w06w18W2yipj0fW2clZm6A02keMd4jW20l02WPIYgGpu0l3gyU2XnhZLvG600_ZRsDq1Y0EVcSc23PW3X8uxbAmL-0ImWZY81R22E905uDEo1g05oOiHg0NzdWwm1VsU3hW5-f3G0S05zPRO1CW5eCkO0LYe1bZ11kHmiSD3MR2ZoQa7mUC4HO7yX2Mm1u20c0ou1xG6yGViWgfTYD9msO081D08m8A0WSI0XWRe2V0_oGht8pWrn4VxF_WAWBKOgWiGIwid4S7Z003JpXLkMTy50DaBw0kmWZZm2mQ838Bzthu1gGmu_FXDflhMF-WCamBW3OA0W820W808Fv0EWEemc0wxyAR0xRo2wrwW3lIZCDaFW13sjRaWa134jDlH-DEK_OJ1lWW35c7r8auUPp-n4f4upM2xskm_0-0J-f3G0Q0K-f3G0QWKuDEo1iWK1z0KqCNPZGRe58m2o1NwfFZa0z0LgOYHaWRO5S6AzkoZZxpyO_2W5f2Ec9G6oHRG5eBzthu1WHUO5ygRc2oe5mZ05xIM0TWNm8GzcHYW61Am6CtabvG6q1WX-1YDrRIcdTFvwQ01W1cG6G6W6LYu6V___m7I6H9vOM9pNtDbSdPbSYzoDZOpBJ7e6O320_0PWC83-1dtxkGdWHh__-_PnBETV8WQm8Gzc1hKmrEm6gdebxtxrFpJ5FKQ0G00088RIp4sDJ8vDJ0mDpKpEJGsEJajCZOpDJ4uDJ0oEJWpCpOsC3CtBNDXSp8jC3WoDIrpONCjR3SjOc5iOMvZPN8jE30uC2r2GKmjDJSvCh0RIBWR0u8SwHo07Vz_cHt87VIZCE0TiSe5e1u1g1u1q1xylxFvjv_4x4FO7lhQ7eWV____0Q0VzhMv8B0V0SWVzlUGKDWW__y1u2018G1vPYQhniCXP81c75CIc9GN8abwp8z36O4YbuR81ahaN3QnY9esQ3lXV03k9Vmn4qw7X05de0bl2-tYR0E_18_0D0DF-oIXF9-O_3mnG9M1CORPSxvRYaeD0hhRYQR-u4X18GuU~1)

Для того, чтобы убедиться, что доступ к информации об отеле дает всем конкурентам возможность работать в едином информационном пространстве, детали и факты, касающиеся отеля, изложены в Информационном буклете отеля. Эти детали и факты всегда будут иметь приоритет над любыми реальными фактами жизни о фактическом отеле. Эти детали и факты будут также использоваться в ходе оценок.

При подготовке информации о регионе можно использовать туристические порталы [http://visitudmurtia.ru](http://visitudmurtia.ru/), [info@visit-udmurtia.ru](mailto:info@visit-udmurtia.ru) и др.

4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ(Таблица 1)**.**

Таблица 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование модуля** | | **Соревновательный день (С1, С2, С3)** | **Время на задание** |
| **A** | Модуль A | С1 | 20 мин. |
| **B** | Модуль B | С1 | 19 мин. |
| **C** | Модуль C | С2 | 20 мин. |
| **D** | Модуль D | С2 | 19 мин. |
| **E** | Модуль E | С3 | 20 мин. |
| **F** | Модуль F | С1, С2, С3 | 9 ч. 30 мин. |

VIP-тур – 90 мин., ответ на жалобу - 60 мин., ответ на запрос бронирования - 60 мин., распределение номерного фонда – 90 мин., KPI – 90 мин, доклад по отчету ночного аудитора 90 мин., составление расписания для сотрудников СПИР – 90 мин.

Ниже приведено типовое конкурсное задание – **НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ЗАДАНИЕМ ЧЕМПИОНАТА**

**Модуль A:**

* 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 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 B:**

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 C:**

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 D:**

1. Бронирование номера от стойки
2. ***Англ. яз***. Выезд + бронирование
3. ***Англ. яз***. Помощь гостю. Регистрация запроса побудки, просьба подготовить ранний завтрак.
4. Экстраординарная ситуация. Неизвестный по телефону угрожает администратору, сообщает о заложенной бомбе.

**Модуль E:**

1. ***Англ. яз***. Выезд гостя. Предварительная оплата проживания.
2. Предоставление туристической информации гостю.
3. ***Англ. яз***. Экстраординарная ситуация. Гостя ограбили у входа в отель.
4. Кассовые операции.

**Модуль F:**

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.
6. Составление расписания для сотрудников СПиР.
7. Доклад по отчету ночного аудитора. Выгрузка из OPERA PMS.

# 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Критерий** | | **Баллы** | | |
| **Судейская оценка** | **Объективная оценка** | **Общая оценка** |
| **A** | A | 4,9 | 9 | 13,9 |
| **B** | B | 5,2 | 8,5 | 13,7 |
| **C** | C | 5,1 | 8,6 | 13,7 |
| **D** | D | 3,4 | 9,7 | 13,1 |
| **E** | E | 4 | 9,3 | 13,3 |
| **F** | F | 3,7 | 7,5 | 11,2 |
| **Итого:** | | 26,3 | 52,6 | 78,9 |

# 6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ.

* Информационный буклет отеля