

СОГЛАСОВАНО
Президент
Ассоциации Туризма
Тверской области



Шереметкер И.В.
_____ 2020 г.

УТВЕРЖДЕНО
Региональный
Организационный комитет
Министр образования
Тверской области



« » _____ 2020 г.

ПРОЕКТ

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

по компетенции «Администрирование отеля»

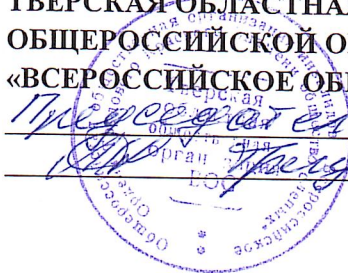
категория «Студенты»

IV региональный этап чемпионата «АБИЛИМПИКС - 2020»

Согласовано
с представителями общественных
организаций инвалидов:

ТВЕРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ОБЩЕРОССИЙСКОЙ ОБЩЕСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
«ВСЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВО ИНВАЛИДОВ»

Председатель ТОО ВОС
_____ А.Б.



Тверь, 2020 г.

Содержание

1. Описание компетенции

1.1 Актуальность компетенции

Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта являются решающим фактором 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 частных 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.

1.2. Ссылка на образовательный и/или профессиональный стандарт

Профессиональный стандарт: Горничная

Профессиональный стандарт: Работник по приему и размещению

Профессиональный стандарт: Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

ФГОС СПО 43.02.11 Гостиничный сервис

ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

1.3. Требования к квалификации

Основным требованием к квалификации участника для выполнения заданий – владение профессиональными компетенциями в соответствии с

п.1.2., а также знание и владение иностранными языками, в частности английским языком.

Знания:

- базовый понятный аппарат индустрии гостеприимства;
- перечень услуг гостиничных предприятий;
- порядок предоставления социальных услуг;
- конъюнктуру рынка гостиничных услуг своего региона, РФ;
- методы анализа рынка;
- способов и методов продвижения услуг;
- основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельность предприятий индустрии гостеприимства;
- стандартов обслуживания на гостиничных предприятиях;
- цели и задачи профессиональной деятельности специалистов индустрии гостеприимства;
- профессиональные качества;
- основы профессиональной этики;
- основы здорового образа жизни;
- правила оказания первой помощи до оказания медицинской помощи;
- профессиональное владение английским языком согласно профессиональным стандартам п.1.2.;
- особенности социальной работы с различными лицами и группами населения;

Умения:

- использовать базовые знания и понятный 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

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

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

Задания выполняются на русском (70%) и английском языке (30%). Задания на английском языке определяются экспертами.

30 % изменения в Конкурсные задания вносятся обязательно и в обязательном порядке согласуются с Председателем Совета компетенции, к 30 % изменениям Конкурсного задания относятся: тайные задания - ситуации в соответствии с Модулем Конкурсного задания которые участники получают в конвертах и должны решить. Ситуации являются тайными, разрабатываются экспертами по компетенции с участием работодателей и практиков индустрии гостеприимства, утверждаются Председателем Совета по компетенции.

В 30% изменений входит: изменение деталей бронирования (прямая бронь или бронь через турагенство); изменение экстраординарной ситуации (модуль 3), а также меняются модули на английском языке (модуль 1, 2, 4) будут представлены в день соревнований.

Например:

- экстраординарной ситуации: «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» будет заменена на ситуацию «Гость подходит возмущенно к стойке приема и размещения и громко возмущается, что в номере в ванной комнате с потолка капает горячая вода», в данных ситуациях участникам необходимо найти правильное решения ситуации согласно алгоритму действий в экстраординарных ситуациях;

- модуль заселение на английском языке меняется на модуль выселение на английском языке, в таком случае заселение будет на русском языке, а выселение на английском языке.

При внесении 30 % изменений к Конкурсному заданию (разработке заданий - ситуация) разработчики должны руководствоваться принципами объективности и беспристрастности. Изменения не должны влиять на сложность задания, не должны относиться к иным профессиональным областям, не опи-

санним в техническом описании компетенции. Также внесённые изменения должны быть исполнимы при помощи утверждённого для соревнований Инфраструктурного листа.

2.2. Структура и подробное описание конкурсного задания

Наименование модуля	Время выполнения, мин.	Результат выполнения
Модуль 1 1.1. Прямое бронирование по телефону (английский язык)	15	Осуществить бронирование
Модуль 2 2.1. Процедура заселения гостя по прямой брони (русский язык)	25	Осуществить заселение гостя
Модуль 2 2.2. Процедура заселения гостя от агентства (русский язык)	25	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)	20	Решение конфликтной ситуации
Модуль 3 Экстраординарные ситуации 3.2. Пожарная тревога в отеле (русский язык)		Решение экстраординарной ситуации
Модуль 4 4.1. Процедура выселения (русский язык)	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 концепции внимания. Каждый модуль обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований, были прояснены заранее.

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.