

2.2. Критерии оценки выполнения задания

Для каждого модуля указываются критерии оценок и их максимальный балл.

Модуль 1		Макс. Балл	№ уч.
1.1. Прямое бронирование по телефону			
Объективные критерии			
1.	Администратор приветствует гостя	1	
2.	Спрашивает имя гостя	1	
3.	Уточняет тип бронирования (индивидуальное/о 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 о дополнительных услугах и входящих в стоимость номера услугах	1	
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	1	
15.	Благодарит за звонок и заканчивает разговор	1	
Субъективные критерии			
16.	Общение с гостем (короткие вопросы, вовлеченность в беседу)	1	
17.	Внимание к деталям	0,5	
18.	Уверенность в диалоге	0,5	
19.	Последовательность в действиях	1	
20.	Продвижения услуг отеля	1	
Всего		19	

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

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

Модуль 3 3.1. Экстраординарные ситуации		Макс. Балл	№ уч.
Объективные критерии			
1.	Администратор приветствует гостя	1	
2.	Спрашивает имя гостя	1	
3.	Спрашивает номер комнаты	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	
Субъективные критерии			
9.	Отзывчивость	1	
10.	Информативность	1	
11.	Проявление уважения	1	
12.	Стрессоустойчивость	1	
13.	Находчивость	1	
Всего		13	

Модуль 3 3.2. Экстраординарные ситуации		Макс. Балл	№ уч.
Объективные критерии			
1.	Нажать тревожную кнопку	1	
2.	Объявить гостям о том, что необходимо эвакуироваться	1	
3.	Вызвать МЧС или 101 пожарную	1	
4.	Распечатать важные документы о гостях, проживающих в отеле в двух экземплярах	1	
5.	Подготовить мастер-ключ от номеров для пожарных	1	
6.	Сообщить менеджеру, выйти на точку сбора сотрудников вне отеля	1	
Субъективные критерии			
7.	Сосредоточенность	1	
8.	Стрессоустойчивость	1	
9.	Внимание к деталям	1	
Всего		8	

Модуль 4 4.1. Процедура выселения		Макс. Балл	№ уч.
Объективные критерии			
1.	Администратор приветствует гостя	1	
2.	Спрашивает имя гостя	1	
3.	Просит ключ 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 дополнительных расходов (информационный чек)	1	
9.	Узнает каким способом будет оплачивать гость	1	
10.	Получает денежные средства от гостя (если наличные, то пересчитывает, если карта, то просит внести 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 обращается 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	
Субъективные критерии			
19.	Общение с гостем (короткие вопросы, вовлечен в беседу)	0,5	
20.	Внимание к деталям	1	
21.	Жесты и мимика	0,5	
22.	Последовательность в действиях	0,5	
23.	Уверенность в диалоге	1	
Всего		21,5	

3. Перечень используемого оборудования, инструментов и расходных материалов

1. Стойка регистрации, оборудованная:
 - телефоном;
 - ПК;
 - принтером;
 - сканером;
 - канцелярскими принадлежностями.
2. Подставка с канцелярскими принадлежностями и бланками (ре-сепшн);

3. Разработанная база гостиницы в программе EXCEL;
4. Бумага А4;
5. Канцелярские принадлежности;
6. Оборудование рабочей зоны для участников;
7. Стол переговорный;
8. Стул;
9. Компьютер или ноутбук.

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

Виды нозологий	Площадь, м ²	Ширина прохода между рабочими местами, м	Специальное оборудование, количество
Рабочее место участника с нарушением слуха	25 м ²	1,5 м	Требуется тифлосурдопереводчик
Рабочее место участника с нарушением зрения	25 м ²	1,5 м	Данная нозология участия не принимает, в связи с особенностью компетенции
Рабочее место участника с соматическими заболеваниями	25 м ²	1,5 м	Данная нозология участия не принимает, в связи с особенностью компетенции
Рабочее место участника с ментальными нарушениями	25 м ²	1,5 м	Данная нозология участия не принимает, в связи с особенностью компетенции
Рабочее место участника с нарушением ОДА	25 м ²	1,5 м	Данная нозология участия не принимает, в связи с особенностью компетенции

Наличие специального оборудования и создания особых условий для работы практически не нужно.

Главное, чтобы обязательно на соревновательной площадке был переводчик русского жестового языка (тифлосурдопереводчик), если в состав участников входят студенты с нарушением слуха.

Любая устная информация должна быть продублирована переводом на русский жестовый язык.

Желательно, чтобы тифлосурдопереводчик владел терминологией профессии, по которой проводится соревнование.

Т.к. в разных регионах понятийный словарь профессии на русском жестовом языке может отличаться в показе. Необходимо уточнить понимание не слышащими участниками инструкции.

Эксперты должны уметь находить контакт с участником, имеющим нарушение слуха и со слабослышащим участником.

Со слабослышащим можно общаться речью опираясь на остатки его слуха (говорите чуть громче, медленно, при необходимости перефразировать информацию). Обязательно, чтобы не слышащий собеседник видел лицо говорящего.