

СОГЛАСОВАНО
Президент
Ассоциации Туризма
Тверской области

И.В. Шереметкер
Шереметкер И.В.
«*И.В.*» 2019 г.



УТВЕРЖДЕНО
Региональный
Организационный комитет
Министр образования
Тверской области

Ю.Н. Коваленко
Коваленко Ю.Н.
2019 г.



КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

по компетенции «Администрирование отеля»

категория «Студенты»

III региональный этап чемпионата «АБИЛИМПИКС - 2019»

Согласовано
с представителями общественных
организаций инвалидов:

ТВЕРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ОБЩЕРОССИЙСКОЙ ОБЩЕСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
«ВСЕРОССИЙСКОЕ ОБЩЕСТВО ИНВАЛИДОВ»

Анна Шереметкер *С.М.*



Тверь, 2019 г.

С.М.

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

«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.

2.2. Структура и подробное описание конкурсного задания

Наименование модуля	Время выполнения, мин.	Результат выполнения
Модуль 1 1.1. Прямое бронирование по телефону	15	Осуществить бронирование
Модуль 2 2.1. Процедура заселения гостя по прямой брони	25	Осуществить заселение гостя
Модуль 2 2.2. Процедура заселения гостя от агентства	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.	20	Решение конфликтной ситуации
Модуль 3 Экстраординарные ситуации 3.2. Пожарная тревога в отеле		Решение экстраординарной ситуации
Модуль 4 Кассовые операции 4.1. Передача утренней смены	15	Проведение кассовой операции, представление необходимых документов
Модуль 5 5.1. Процедура выселения	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. Кассовые операции

Участник должен знать и понимать: юридические требования к документации, электронные и ручные системы заполнения документации для проверки гостей, базы данных, ксерокопирование и ведение учета, важность и средства безопасности, относящиеся к обращению и запись денежных средств, и их эквиваленты.

Необходимо передавать смену коллеге в правильной последовательности, уметь использовать информацию на практике.

Модуль №5. 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, относящийся к регистрации заезда и выезда гостя.

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	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	
Субъективные критерии			
16.	Общение с гостем (короткие вопросы, вовлеченность в беседу)	0,5	
17.	Внимание к деталям	0,5	
18.	Уверенность в диалоге	0,5	
19.	Последовательность в действиях	0,5	
20.	Продвижения услуг отеля	0,5	
Всего		16	

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	0,5	
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	0,5	
8.	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	0,5	
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	0,5	
14.	Информирует, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки	0,5	
15.	Понадобиться ли помощь с багажом	1	
16.	Желает хорошего дня	1	
17.	Кладет профайл в папку	0,5	
Субъективные критерии			
18.	Вежливость	0,5	
19.	Сосредоточенность	0,5	
20.	Жесты и мимика	0,5	
21.	Последовательность в действиях	0,5	
22.	Доброжелательность	0,5	
Всего		16,5	

Модуль 2		Макс. Балл	№ уч.
2.1. Процедура заселения гостя от агентства			
Объективные критерии			
1.	Администратор приветствует гостя	1	
2.	Спрашивает паспорт и ваучер	1	
3.	Находит имя в списке	0,5	
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.	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	0,5	
12.	Информирует, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки	0,5	
13.	Понадобиться ли помощь с багажом	1	
14.	Желает хорошего дня	1	
15.	Кладет профайл в папку	0,5	
Субъективные критерии			
16.	Вежливость	0,5	
17.	Сосредоточенность	0,5	
18.	Жесты и мимика	0,5	
19.	Последовательность в действиях	0,5	
20.	Доброжелательность	0,5	
Всего		15,5	

Модуль 3		Макс. Балл	№ уч.
3.1. Экстраординарные ситуации			
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		Макс. Балл	№ уч.
3.2. Экстраординарные ситуации			
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		Макс. Балл	№ уч.
4.1. Экстраординарные ситуации			
Объективные критерии			
1.	Приветствие коллеги (обращение по имени)	1	
2.	Уточняет сумму для размена в кассе	1	
3.	Считает деньги в кассе	1	
4.	Правильно заполняет форму	1	
5.	Сортирует счета-фактуры для бухгалтерии, и кладет их в конверт в сейф	1	
6.	Ждет, пока коллега подсчитает размен	1	
7.	Информирует коллегу о происшествиях за смену	1	
8.	Оставляет записи в журнале передачи смены для следующей смены	1	
9.	Желает хорошей работы и заканчивает беседу	0,5	
Субъективные критерии			
10.	Компетентность	0,5	
11.	Внимательность	0,5	
12.	Сосредоточенность	0,5	
13.	Правильный подсчет суммы для бухгалтерии	0,5	
Всего		10,5	

Модуль 5		Макс. Балл	№ уч.
5.1. Процедура выселения			
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 чет)	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	0,5	
21.	Жесты и мимика	0,5	
22.	Последовательность в действиях	0,5	
23.	Уверенность в диалоге	0,5	
Всего		20,5	

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;
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.

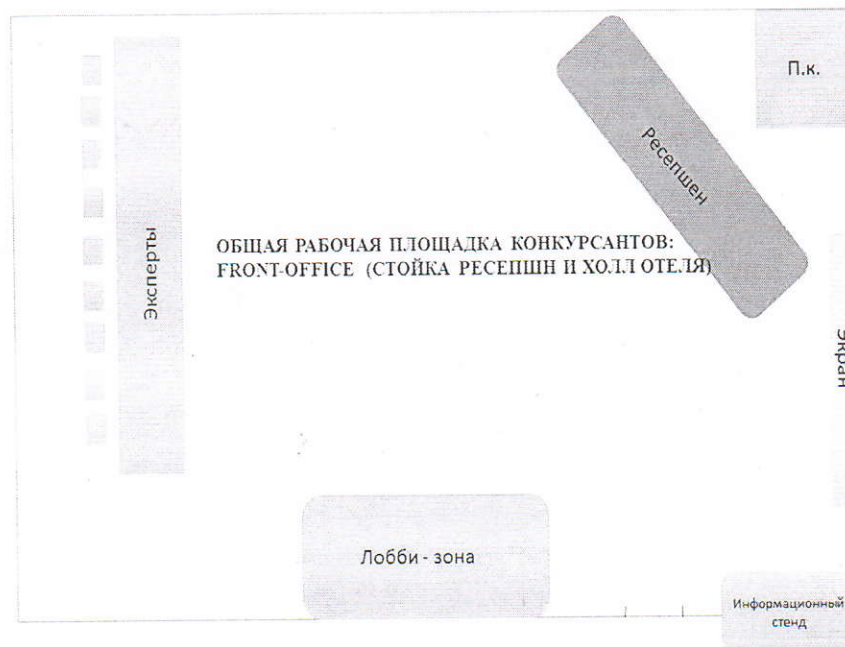
4.1. Минимальные требования к оснащению рабочих мест с учетом основных нозологий

	Площадь, м ²	Ширина прохода между рабочими местами, м	Специальное оборудование, количество
Рабочее место участника с нарушением слуха			Дополнительного оснащения не требует, индивидуальные средства коммуникации участника
Рабочее место участника с нарушением зрения			Дополнительного оснащения не требует, индивидуальные средства коммуникации участника
Рабочее место участника с соматическими заболеваниями			Дополнительного оснащения не требует, индивидуальные средства коммуникации участника
Рабочее место участника с ментальными нарушениями			Дополнительного оснащения не требует, индивидуальные средства коммуникации участника

4.2. Графическое изображение рабочих мест с учетом основных нозологий

Застройка осуществляется на группу участников.

Примерная схема соревновательной площадки



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 холла с журнальным столиком, креслами, торшером; бланки и журналы используемые в гостиницах.

Жеребьевка проходит до начала конкурса.

Участники должны следовать указаниям экспертов.

Участники должны уведомлять экспертов, когда завершает выполнение задания.

5.2. Действия до начала работы

- Знать рабочее место;
- Проверить работу оборудования;
- Соблюдать инструкции по безопасности на рабочем месте;

- Получить от главного эксперта раздаточный материал;
- Сообщить экспертам о готовности к работе.

5.3. Действия во время работы

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

5.4. Действия после окончания работы

После выполнения задания 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.