



Согласовано 15.05.2020:

Менеджер компетенции

А.А. Яковец

Конкурсное задание

Компетенция

Администрирование отеля

юниоры 14-16 лет

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Формы участия в конкурсе
2. Задание для конкурса
3. Модули задания и необходимое время
4. Критерии оценки
5. Необходимые приложения

Количество часов на выполнение задания: 12 ч.

1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Индивидуальный конкурс.

2. 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 администратора СПиР. Задания в модуле выполняются непрерывно. Участник вправе 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 – *Гостиничный комплекс «Аврора» 4**.

Моделируемый отель расположен в *г.Белгороде*. 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 <https://avrorabelgorod.ru/>

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://beltourism31.ru>, <http://poexali.org/belgorod> или другие информационные источники.

3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Информация о модулях и времени на их выполнение будет предоставлена экспертам и конкурсантам чемпионата в день С-1

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

Модуль 1:

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.

Модуль 2:

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) Помощь гостю. У гостя сломалась ручка чемодана.

4) Экстраординарная ситуация. Гость залил матрас красным вином.

Модуль 3

1) Выезд

2) Предоставление туристической информации.

3) *Англ. яз.* Помощь гостю. Заказ завтрака в номер.

4) *Англ. яз.* Экстраординарная ситуация. Гость порезал палец.

Модуль 4

1) Ответ на жалобу гостя. Гость жалуется на плохое качество еды, некорректное общение персонала с гостем.

2) Ответ на запрос бронирования.

3) Задача на распределение номерного фонда. В отель планируется заезд сборной региона Worldskills. Необходимо предложить оптимальный вариант размещения.

4) Составление ВИП-тура

4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Обобщенная ведомость оценки будет предоставлена экспертам в день С-1.

5. НЕОБХОДИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Техническое описание

2. База отель образец
3. Инструкция к отельной базе
4. Инфраструктурный лист
5. Техника безопасности и охрана труда
6. Типовые критерии оценки
7. SMP
8. Информационный буклет отеля
9. Правила проживания
10. Особые правила компетенции для дистанционно-очного формата