**Конкурсное задание**

Компетенция

Администрирование отеля

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: 21ч.

## 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 в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Распределение заданий по модулям изложено в SMP. Данный план, включающий детали распределения заданий, участники и эксперты-компатриоты получают в день С-1.50% 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 – ООО «Отель Ривьера».

Моделируемый отель расположен в г. Казань. 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://kazanriviera.ru/hotel/

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал <https://tonkosti.ru/Казань> или другие информационные источники.

## 3. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1 (справедливо при наличии 10 участников и одной стойки СПиР)

Таблица 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование модуля | Рабочее время | Время на задание |
| 1 | Модуль 1 | С1 09.00-13.00 | 3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка) |
| 2 | Модуль 2 | С1 14.00-18.00 | 3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка) |
| 3 | Модуль 3 | С2 09.00-13.00 | 3 часа(19мин\1уч, 5 мин. оценка) |
| 4 | Модуль 4 | С2 14.00-18.00 | 3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка) |
| 5 | Модуль 5 | С3 09.00-13.00 | 3 часа (19мин\1уч, 5 мин. оценка) |
| 6 | Модуль 6 | С1 09.00-13.00С1 14.00-18.00С2 09.00-13.00С2 14.00-18.00 | 6 часов (задания 6.1, 6.2, 6.3, 6.4 по 90 мин). |

**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.

5) Помощь гостю. У гостя сломалась ручка чемодана.

**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) Заселение по предварительному бронированию.

4) Экстраординарная ситуация. Гость залил матрас красным вином.

**Модуль 3:**

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 4:**

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 5:**

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 6**

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.

## 4. Критерии оценки

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (судейские и измеримые) таблица 2. Общее количество баллов задания/модуля по всем критериям оценки составляет 100.

Таблица 2.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Критерий | Оценки | | |
| Судейская | Измеримая | Общая |
| 1 | Модуль 1 | 7.1 | 17.3 | 24.4 |
| 2 | Модуль 2 | 6.1 | 15.4 | 21.5 |
| 3 | Модуль 3 | 4.8 | 9.2 | 14.0 |
| 4 | Модуль 4 | 5.8 | 15.1 | 20.9 |
| 5 | Модуль 5 | 4.7 | 7.5 | 12.2 |
| 6 | Модуль 6 | 3.0 | 4.0 | 7.0 |
| Итого = | | 31.5 | 68.5 | 100 |