

«Утверждаю»

директор \_\_\_\_\_ С.К. Игнатьева

Положение муниципального этапа

Компетенция

Администрирование отеля

- ✓ ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ
- ✓ ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА
- ✓ НЕОБХОДИМЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ
- ✓ МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ
- ✓ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ
- ✓ ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЙ

## 1. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Индивидуальный конкурс. Конкурс проводится в трех возрастных группах:

- 10-12 лет
- 12-14 лет
- 14-16 лет

## 2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Конкурсное задание компетенции «Администрирование отеля» является модульной структурой. Каждый модуль состоит из определенного количества заданий, которые, в свою очередь, скомпонованы таким образом, чтобы максимально приближенно и естественно смоделировать рабочий день администратора СПиР. Финальные задания в модуле выполняются непрерывно. Участник в праве самостоятельно распределять время на выполнение заданий внутри модуля.

Соответствие внешнего вида и формы стандартам профессии оценивается жюри каждый день.

Отель, на примере которого будет проходить чемпионат –AZIMUT Отель Полярная Звезда Якутск 4\*

Моделируемый отель расположен в г. Якутск. Конкурсанты должны владеть информацией о данной локации и иметь возможность предоставления туристам сведений о ее истории, культуре и социально-экономическом развитии.

Информация об отеле для конкурсантов и экспертов доступна на официальном Интернет-ресурсе отеля <https://azimuthotels.com/Russia/azimut-otel-polyarnaya-zvezda-yakutsk/>

При подготовке информации о регионе можно использовать туристический портал Республики Саха (Якутия) <http://visit-yakutia.com> или другие информационные источники.

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К УЧАСТНИКАМ

При дистанционном участии участник должен иметь:

- ноутбук и мобильный телефон с доступом в интернет для выхода в СКАЙП;
- камеру, на которой снимет свое выступление;
- наушник с микрофоном;
- собственную электронную почту.

Финалисты конкурса соревнуются в очной форме, соблюдая все правила санитарной безопасности. Они должны быть в масках и перчатках.

## 4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и время сведены в таблице 1.

Таблица 1.

п/п	Наименование модуля	Форма проведения	Рабочее время	Максимальное время на задание
	Модуль 1	Отборочный тур Дистанционно, через СКАЙП <b>Монолог</b>	10ч00-10ч20мин	20 мин на выполнение 5мин на отправку работы
	Модуль 2	Отборочный тур Дистанционно, через СКАЙП <b>Деловое письмо</b>	11.00-13.00	20 мин на выполнение 5мин на отправку работы
	Модуль 3	Финальный тур <b>Диалог</b>		(15мин\1уч, 5 мин. оценка)

Ниже приведено типовое конкурсное задание муниципального этапа  
**Отборочный этап (дистанционный).**

### *Модуль 1: Монолог*

Темы:

- 1) Отель AZIMUT Полярная Звезда Якутск 4\*;
- 2) Достопримечательности Якутии;
- 3) Рестораны города Якутска;
- 4) Якутские сувениры;
- 5) Детские развлечения города Якутска.

Темы выступлений будут конкретизированы перед соревнованиями. В день соревнований тема будет выбрана с помощью генератора случайных чисел в Скайп.

Требование: записать выступление в формате видео. Видеофайлы прислать в течение 1 часа на электронную почту [mayaschool110@gmail.com](mailto:mayaschool110@gmail.com) (при большом объеме автоматически загрузится в облако). Запись видео должна производиться непрерывно, без элементов монтажа, склейки кадров, наложения аудиодорожек. Изображение и звук видеофайла должны быть качественными.

### *Модуль 2. Деловое письмо.*

На электронную почту участника придет письмо с жалобами от гостя гостиницы. Участник должен в течение 20 минут ответить на письмо.

Требование: написать ответное письмо на адрес отправителя в формате word, прикрепив файл, сразу по истечении времени.

### **Финальный этап (очный, с соблюдением всех санитарных норм).**

#### ***Модуль 3. Диалог***

##### **1 вариант**

- 1) Заселение без предварительного бронирования.
- 2) Процедура выселения
- 3) Помощь гостю. Необходимо забронировать стол в ресторане, организовать трансфер.
- 4) Экстраординарная ситуация. Нетрезвый гость в холле отеля беспокоит других гостей.

##### **2 вариант**

- 1) Бронирование по телефону.
- 2) Процедура выселения от туристического агентства.
- 3) Помощь гостю. У гостя не работает телевизор, просит рассказать, где можно заняться спортом.
- 4) Экстраординарная ситуация. Гостя ограбили у входа в отель.

Модуль будет сформулирован перед соревнованиями из заданий варианта 1 и 2. На выполнение заданий дается по 15 минут на каждого участника.

В таблице 2 дается язык, на котором будут проходить модули.

Таблица 2.

Категории	Модуль 1	Модуль 2	Модуль 3
10-12	Русский язык	Русский язык	Русский язык
12-14	Русский язык	Английский язык	25% – на английском, 75% – на русском.
14-16	Русский язык	Английский язык	50% – на английском, 50% – на русском.

## 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

В данном разделе определены критерии оценки и количество начисляемых баллов (судейская и объективная) в таблице 3.

Таблица 3.

Модуль	Критерий	Оценки		
		Судейская	Объективная	Общая
Отборочный этап				
1	Монолог	6	0,9	6,9
2	Деловое письмо	6	-	6
Итого		12	0,9	12,9
Финальный этап				
3	Диалог			
Итого				

## 6. ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЙ

**Телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение.** Участнику необходимо ответить на телефонные звонки. Нужно использовать стандартные фразы в определенной последовательности, а также дать всю необходимую информацию, запрашиваемую гостем. Кроме того, необходимо осуществить корректное бронирование, с занесением всех необходимых данных в электронную базу, а также заселить гостя согласно стандартным процедурам, соблюдая требования к ведению документации.

**Деловая переписка.** Задание выполняется на компьютере или ноутбуке (предоставляется организаторами) в программе Microsoft Word, оформляется согласно всем правилам и этикету деловой переписки и сохраняется участником на рабочий стол в папку с его именем (папка создается участником) в виде документа Microsoft Word с названием модуля.

**Помощь гостям во время их пребывания.** Участник должен быть готов дать необходимую информацию гостю по месторасположению отеля, об услугах отеля, ответить на запросы гостей, информировать о времени работы всех услуг, предоставляемых отелем.

**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, быть в состоянии действовать в экстраординарных ситуациях согласно стандартам, должностной инструкции и технике безопасности.

**Туристическая информация.** Участник должен знать достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, ориентироваться в учреждениях общепита города, быть в состоянии предоставить информацию об истории данной местности, уметь пользоваться картой города.

**Разработка VIP-тура.** Участник должен знать: достопримечательности города, расписание транспортных средств передвижения, рестораны города, информацию об исторических местах, уметь разработать развлекательную программу, учитывая возраст, интересы, время, которым располагает гость. Расчет экономических показателей не требуется.

**Кассовые операции.** Участник должен знать и понимать: алгоритмы выполнения стандартных кассовых операций – передача смены коллеге, порядок расчета гостей и предоставления документации финансовой отчетности.

**Процедура выселения гостей.** Участник должен знать и понимать: стандартные процедуры и их алгоритмы при выезде гостя, различные типы оплаты, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета, порядок предоставления документов финансовой отчетности гостю.

**Распределение номерного фонда.** Необходимо проводить точные расчеты при выполнении задания, оцениваются критерии деловой переписки. Соответствие формы участника стандартам профессии. В данном модуле оценивается соответствие внешнего вида профессии.