

**Региональный центр развития движения «Абилимпикс»
Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

УТВЕРЖДЕНО
протоколом рабочей группы
по подготовке и проведению
Чемпионата Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
«Абилимпикс - 2021»
от 01.06.2021 №1

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

по компетенции

Администрирование отеля



Рассмотрено в Ханты-Мансийском
региональном отделении общероссийской
общественной организации инвалидов
"Всероссийское общество глухих"

Председатель С.В. Лазурко
Дата 10.06.2021 г.



Конкурсное задание по компетенции «Администрирование отеля» включает:

1. Описание компетенции.
2. Конкурсное задание (далее-КЗ).
3. Техника безопасности.
4. Инфраструктурный лист.
5. Схема застройки площадок.

1. Описание компетенции

1.1. Актуальность компетенции

Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта являются решающими факторами 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 частых 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. Требования к квалификации. Описание знаний, умений, навыков

Основным требованием к квалификации участника для выполнения КЗ – владение профессиональными компетенции, знание и владение иностранными языками, в частности английским языком.

Категория «Школьники»

Знания:

- базовый понятийный аппарат индустрии гостеприимства;
- перечень услуг гостиничных предприятий;
- основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельности предприятий индустрии гостеприимства;
- 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.

Умения:

- использовать базовые знания и понятийный аппарат профессиональной сферы индустрии гостеприимства;
- анализировать практические ситуации контактной зоны индустрии гостеприимства;
- использовать в своей деятельности информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-ресурсы;
- использовать навыки решения конфликтных ситуаций;
- оказывать первую помощь до оказания медицинской помощи.

Категория «Студенты»

Знания:

- базовый понятийный аппарат индустрии гостеприимства;
- перечень услуг гостиничных предприятий;
- порядки предоставления социальных услуг;
- конъюнктуру рынка гостиничных услуг своего региона, РФ;
- методов анализа рынка;
- способов и методов продвижения услуг;
- основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельности 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;
- особенности социальной работы с разными лицами и группами населения;

Умения:

- использовать базовые знания и понятийный 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.

Категория «Специалисты»

Знания:

- базовый понятийный аппарат индустрии гостеприимства;
- перечень услуг гостиничных предприятий;
- порядки предоставления социальных услуг;
- конъюнктуру рынка гостиничных услуг своего региона, РФ, а также мировой конъюнктуры;
- методов анализа рынка;
- способов и методов продвижения услуг;
- методов анализа рынка, анализа данных;
- основные нормативные правовые документы, регулирующие деятельности предприятий индустрии гостеприимства;
- стандартов обслуживания на гостиничных предприятиях;
- мировых 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;
- профессиональное владение английским языком, согласно международным стандартам гостиничного дела;
- особенности социальной работы с разными лицами и группами населения.

Умения:

- использовать базовые знания и понятийный 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;
- проводить анализ данных;
- формировать отчётность/ заключения, строить прогнозы, сценарии развития предприятия/ситуации/системы в индустрии гостеприимства.

2. Конкурсное задание

2.1. Краткое описание задания.

Компетенция «Администрирование отеля» определяется как набор профессиональных умений и навыков в управлении гостиницей.

Участники должны уметь забронировать номер, заселить и выселить гостя, решать неожиданные ситуации и выполнять кассовые операции.

Категория «Школьник» - задания выполняются на русском языке.

Категория «Студент» - задания выполняются на русском (70%) и английском языке

(30%). Задания на английском языке определяются экспертами.

Категория «Специалист» - задания выполняются на английском языке.

В содержании КЗ определены интегрированные модули, представленные конкретными заданиями:

Модуль 1. «Процедура заселения гостя по прямой брони»

Модуль 2. «Помощь гостям в процессе проживания»

Модуль 3. «Процедура выселения»

2.2. Структура и подробное описание конкурсного задания.

Категория участника	Наименование и описание модуля	День	Время	Результат
Школьники	Модуль 1. Процедура заселения гостя по прямой брони	Первый день	10 мин.	Осуществить заселение гостя
	Модуль 2. Помощь гостям в процессе проживания	Первый день	10 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	Модуль 3. Процедура выселения	Первый день	10 мин.	Осуществить выселение гостя
Общее время выполнения конкурсного задания:			30 мин.	

Студент	Модуль 1. Процедура заселения гостя по прямой брони	Первый день	10 мин.	Осуществить заселение гостя
	Модуль 2. Помощь гостям в процессе проживания	Первый день	10 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	Модуль 3. Процедура выселения	Первый день	10 мин.	Осуществить выселение гостя
Общее время выполнения конкурсного задания:			30 мин.	
Специалист	Модуль 1. Процедура заселения гостя по прямой брони	Первый день	10 мин.	Осуществить заселение гостя
	Модуль 2. Помощь гостям в процессе проживания	Первый день	10 мин.	Помощь гостям в процессе проживания
	Модуль 3. Процедура выселения	Первый день	10 мин.	Осуществить выселение гостя
Общее время выполнения конкурсного задания:			30 мин.	

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 концентрации внимания. Каждый модуль обсуждается до начала работы, чтобы неясные вопросы, которые могут возникнуть в процессе соревнований, были прояснены заранее.

Последовательность выполнения конкурсного задания по компетенции «администрирование отеля» для всех категорий участников одинакова.

Категория «Школьник» - задания выполняются на русском языке.

Категория «Студент» - задания выполняются на русском (70%) и английском языке (30%). Задания на английском языке определяется экспертным сообществом.

Категория «Специалист» - задания выполняются только на английском языке, согласно международным профессиональным требованиям.

Модуль №1. 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 № 2. Процедура оказания помощи гостям в процессе проживания.

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.

Модуль № 3. 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, относящейся к регистрации заезда и выезда гостя.

Особые указания: Каждому участнику компетенции «Администрирование отеля» запрещено брать с собой на соревновательную площадку любые средства связи (наушники, сотовый телефон и т.д.).

**2.4. Критерии оценки выполнения задания:
Школьниками/Студентами/Специалистами.**

Для каждого модуля указываются критерии оценок и их максимальный балл.

Модуль 1. Процедура заселения гостя по предварительному бронированию			
Объективные критерии		Макс. Балл	Объективная оценка
1	Администратор приветствует гостей	2	2
2	Уточняет детали бронирования	2	2
3	Спрашивает паспорт	2	2
4	Находит имя в списке	2	2
5	Подтверждает детали бронирования	2	2
6	Просит гостя подписать регистрационную форму	2	2
7	Спрашивает разрешения у гостя сделать ксерокопию паспорта	2	2
8	Делает копию необходимых данных паспорта	2	2
9	Возвращает паспорт	2	2
10	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	2	2
11	Программирует ключи и отдает гостю	2	2

12	Информирует о месторасположении комнаты (этаж)	2	2
13	Информирует о дополнительных услугах гостиницы	2	2
14	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы	2	2
15	Информирует о расписании работы и расположения ресторана	2	2
16	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки	2	2
17	Понадобится ли помощь с багажом	2	2
18	Могу ли еще чем-то вам помочь	2	2
19	Желает хорошего дня	2	2
20	Информирует соответствующие службы	2	2
21	Обращается к гостю по имени минимум 3 раза	1	1
Субъективные критерии		Макс. Балл	Субъективная оценка
22	Вежливость	0,3	0,1
23	Сосредоточенность	0,4	0,2
24	Жесты и мимика	0,4	0,4
25	Доброжелательность	0,3	0,2
26	Общение с гостем в процессе выполнения задания	0,3	0,2
Всего: 42,7		Объективная оценка	Субъективная оценка
		41	1,7
Модуль 2 Помощь гостям в процессе проживания			
Объективные критерии		Макс. Балл	Объективная оценка
1	Администратор приветствует гостей	2	2
2	Спрашивает имя гостя	2	2
3	Проверяет список гостей	2	2
4	Принимает правильные решения в ситуации	4	4

5	Спрашивает, как проходит проживание	2	2
6	Информирует о дополнительных услугах в гостинице	2	2
7	Могу ли я Вам еще чем- то помочь	2	2
8	Благодарит и прощается с гостем	2	2
9	Информирует соответствующие службы	2	2
Субъективные критерии		Макс. Балл	Субъективная оценка
10	Общение с гостем	0,3	0,2
11	Внимание к деталям	0,4	0,2
12	Жесты и мимика	0,6	0,4
13	Уверенность в диалоге	0,3	0,3
Всего: 21,6		Объективная оценка	Субъективная оценка
		20	1,6
Модуль 3. Процедура выселения			
Объективные критерии		Макс. Балл	Объективная оценка
1	Администратор приветствует гостей	2	2
2	Спрашивает имя гостя	2	2
3	Просит ключи от номера	2	2
4	Спрашивает, как прошло проживание	2	2
5	Проверяет список на выезд	2	2
6	Спрашивает, пользовался ли гость дополнительными услугами	2	2
7	Спрашивает, нужно ли разделить счет гостю на услуги	2	2
8	Распечатывает список доп. расходов (информационный счет)	2	2
9	Узнает, каким способом будет оплачивать гость	2	2
10	Получает денежные средства от гостя	2	2

11	Формирует основной счет (корректно)	4	4
12	Выдача отчетных документов гостю	2	2
13	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом и вызвать ли гостю такси	2	2
14	Узнает, может ли еще чем-нибудь помочь	2	2
15	Благодарит и прощается с гостем	2	2
16	Администратор обращался к гостю по имени	2	2
Субъективные критерии		Макс. Балл	Субъективная оценка
17	Общение с гостем	0,3	0,3
18	Внимание к деталям	0,3	0,3
19	Жесты и мимика	0,6	0,6
20	Уверенность в диалоге	0,5	0,5
Всего: 35,7		Объективная оценка	Субъективная оценка
		34	1,7

Общее количество баллов по всем критериям оценки для каждой категории участников составляет 100:

Наименование модуля	Задание	Максимальный балл
Модуль 1 Процедура заселения гостя по прямой брони	Согласно сценарию задания необходимо заселить гостя согласно процедуре заселения	42,7
Модуль 2 Помощь гостям в процессе проживания	Согласно сценарию задания необходимо помочь гостю в процессе проживания	21,6
Модуль 3 Помощь гостям в процессе выселения	Согласно сценарию задания необходимо выселить гостя согласно процедуре выселения	35,7
ИТОГО		100

3. Техника безопасности

3.1. Общие требования охраны труда.

1.1. К выполнению конкурсного задания под руководством Экспертов Компетенции «Администрирование отеля» Национального чемпионата «Абилимпикс – 2020», прошедшие инструктаж по охране труда и не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья.

1.2. Участник должен:

- выполнять только ту работу, которая определена ему экспертами;
- поддерживать порядок на своем рабочем месте;
- быть внимательным во время работы, не отвлекаться и не отвлекать других;
- не допускать нарушений требований безопасности труда и правил пожарной безопасности;
- извещать непосредственно главного эксперта о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей.

1.3. Участник обязан соблюдать правила охраны труда для обеспечения защиты от воздействия опасных и вредных факторов, связанных с характером работы, включая:

- статические перегрузки;
- повышенные зрительные нагрузки при длительной работе на компьютере;
- биологические факторы (пониженная ионизация воздуха, плохое проветривание, пониженная влажность, повышенная температура).

1.4. В соответствии с действующим законодательством Участники должны соблюдать правила поведения, расписание и график проведения конкурсного задания, установленные режимы труда и отдыха.

1.5. При выполнении конкурсного задания по администрированию отеля на рабочем месте должна применяться следующая одежда:

- для мужчин: темный костюм, рубашка с длинными рукавами, галстук, ремень, носки темные, начищенные темные туфли, идентификационная информация участника на груди, короткие и чистые ногти, короткие волосы;
- для женщин: темный костюм с брюками или юбкой, рубашка с длинными рукавами, шарф, прозрачные колготки, темные начищенные туфли, идентификационная информация участника на груди. Ногти короткие, волосы (до подбородка) или собранные в пучок, светлый макияж, серьги маленькие, без колец (кроме обручального кольца) и ожерелий.

1.6. В процессе работы Участники должны соблюдать правила ношения спецодежды, соблюдать правила личной гигиены, мыть руки после пользования туалета, содержать рабочее место в чистоте.

1.7. В помещении для выполнения заданий по администрированию отеля должна быть медицинская аптечка с набором необходимых медикаментов. В аптечке должны быть опись медикаментов и инструкция по оказанию первой помощи пострадавшим.

1.8. Участники обязаны соблюдать правила пожарной безопасности, знать места расположения первичных средств пожаротушения. Помещение для проведения конкурсных заданий снабжается порошковыми или углекислотными огнетушителями.

1.9. При несчастном случае пострадавший или очевидец несчастного случая обязан немедленно сообщить о случившемся экспертам. При неисправности оборудования или инструмента - прекратить работу и сообщить об этом экспертам.

1.10. Ответственность за несчастные случаи, происшедшие в помещении для проведения конкурсного задания, несут лица, как непосредственно нарушившие правила безопасной работы на рабочем месте, так и лица административно-технического персонала, которые не обеспечили:

- выполнение организационно-технических мероприятий, предотвращающих возможность возникновения несчастных случаев;
- соответствие рабочего места требованиям охраны труда.

3.2. Требования охраны труда перед началом работы.

2.1. Надеть форменную одежду.

2.2. Принять смену, убедившись в сохранности и исправности оборудования на рабочем месте.

2.3. Перед началом работы проверить внешним осмотром:

- достаточность освещения рабочей поверхности, отсутствие слепящего действия света;
- отсутствие свисающих и оголенных концов электропроводки;
- надежность закрытия всех токовыводящих и пусковых устройств оборудования;
- отсутствие посторонних предметов на рабочем месте.

3.3. Требования охраны труда во время работы.

3.1. Во время работы участник обязан:

- оформлять и принимать необходимые документы;
- регистрировать и поселять в номера клиентов, взимать оплату за проживание, телефонные

разговоры, информировать об основных услугах, предоставляемых в гостинице;

- контролировать своевременную и правильную оплату за проживание;
- пользоваться и следить за исправностью техники, имеющейся в распоряжении служб размещения;

- обеспечивать достоверность вводимой в компьютер информации в соответствии с заданной программой;
- вести учет заявок на бронирование номеров и контролировать их исполнение.

3.4. Требования охраны труда по окончании работы.

4.1 Привести в порядок рабочее место.

4.2 Обо всех обнаруженных во время работы недостатках и о принятых мерах по их устранению сообщить главному эксперту.

3.5. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.

5.1. В аварийной обстановке следует оповестить об опасности окружающих людей. Доложить об этом главному эксперту.

5.2. При обнаружении возгорания или в случае пожара:

- немедленно отключить электрооборудование от сети;
- сообщить в пожарную часть по телефону 101 и администрации;
- приступить к тушению пожара имеющимися первичными средствами пожаротушения в соответствии с инструкцией по пожарной безопасности.

5.3. При угрозе жизни покинуть помещение.

5.4. При возникновении поломок электроприборов, угрожающих аварией на рабочем месте, необходимо прекратить эксплуатацию, а также подачу к нему электроэнергии.

5.5. При несчастном случае немедленно оказать (организовать) первую помощь пострадавшему, принять меры к сохранению обстановки происшествия (состояние оборудования и рабочего места), если это не создает опасности для окружающих, доложить главному эксперту и при необходимости вызвать бригаду скорой помощи по телефону 103.

4. Инфраструктурный лист

Наименование	Характеристики материалов, инструментов, оборудования	Количество, шт./компл.
ПЕРЕЧЕНЬ ОБОРУДОВАНИЯ НА 1-ГО УЧАСТНИКА		
Стойка регистрации, оборудованная телефоном, ПК, принтером, сканером, канцелярскими принадлежностями	На усмотрение организатора	1/1/1/1/-
Ноутбук для трансляции	Процессор: 2 -ух ядерный процессор; Оперативная память: от 4GB; HDD500Gb; Microsoft Windows 7/10; Google Chrome	2
Камера для трансляции	Например: Logitech HD Pro Webcam C920; Разрешение (видео) 1280	1

	х720/1920 x1080; Поддержка режимов 1280 x720 @ 30 Гц/1920 x1080 @ 30 Гц; Подключение USB 2.0; Микрофон встроенный Фокусировкаавтомати ческая; Крепление к штативу да; Совместимые операционные системы WindowsXPSP3/Vista/7	
Ноутбук для участника	Процессор: 2 -ух ядерный процессор; Оперативная память: от 4GB; HDD 500Gb; Microsoft Windows 7/10; MicrosoftOffice 2016/2019 AnyDesk для удаленного доступа	1
Штатив для WEB -камеры	НАМА Star -700 EF Digital. Тип штатива трипод напольный; Назначение для фото - и видеокамер; Высота съемки до 125 см; Длина (в сложенном состоянии) 42.5 см; Головка в комплекте .	1
Микрофон Jabra для компьютера для трансляции	Jabra Speak 510	1
Пилот, 6 розеток 5 м.	На усмотрение организатора	2
Бутилированная воды (объем 0,5 л)	На усмотрение организатора	10
ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ		
СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ	Файл с базой excel (выдается на площадку главным экспертом)	1
Google Chrome	GoogleMeet (учетные записи для трансляции предоставляются главным экспертом)	
AnyDesk	Программа удаленного доступа на компьютере участника	
Проводное интернет-соединение	скорость не менее 10 м/бит	
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА 1 УЧАСТНИКА		
Бумага А4 (пачка, 500листов)	На усмотрение организатора	1
Блокнот для записей	На усмотрение организатора	1
Канцелярские принадлежности (комплект)	На усмотрение организатора	1
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБОРУДОВАНИЕ И ИНСТРУМЕНТЫ, КОТОРЫЕ УЧАСТНИКИ ДОЛЖНЫ ИМЕТЬ ПРИ СЕБЕ		
Не предусмотрено		
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ОБОРУДОВАНИЕ, ЗАПРЕЩЕННЫЕ НА ПЛОЩАДКЕ		
Сотовый телефон участника	-	-

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ, ИНСТРУМЕНТЫ КОТОРОЕ МОЖЕТ ПРИВЕСТИ С СОБОЙ УЧАСТНИК (при необходимости)		
разрешается брать с собой на соревновательную площадку из тех средств реабилитации по нозологиям, которые участник использует постоянно.		-
ОБОРУДОВАНИЕ НА 1-ГО ЭКСПЕРТА (при необходимости)		
Стол переговорный	На усмотрение организатора	1/5
Стул	На усмотрение организатора	1
Ноутбук	На усмотрение организатора	3/5
РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА 1-ГО ЭКСПЕРТА (при необходимости)		
Бумага (листов)	На усмотрение организатора	20
Ручка	На усмотрение организатора	1

5. Схема застройки соревновательных площадок для всех категорий участников (на 1 рабочее место участников и 3 рабочих места экспертов)

